



## **Città di Pioltello**

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA, ALLA COMUNITA' ALLE IMPRESE E AL TERRITORIO  
UOC SERVIZI SOCIALI

(02) 923.66.1

# **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**



## **CENTRO DIURNO DISABILI «don Carrera» PIOLTELLO**

## **INDICE**

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO	3
ART. 2 - DURATA DELL'APPALTO	4
ART. 3 - IMPORTO DELL'APPALTO	4
ART. 4 - DESCRIZIONE, OBIETTIVI GENERALI E FINALITÀ DEL SERVIZIO	5
ART. 5 – DESTINATARI DEL SERVIZIO	6
ART. 6 - ORARIO DI FUNZIONAMENTO	6
ART. 7 - ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO	6
ART. 8 - METODOLOGIA OPERATIVA DEL SERVIZIO	7
ART. 9 - PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO	7
ART. 10 - DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA, PROCEDURE E PROTOCOLLI	9
ART. 11 - PIANO DI LAVORO ANNUALE E PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	11
ART. 12 - STRUTTURA ORGANIZZATIVE E FUNZIONIGRAMMA	11
ART. 13 - REQUISITI DEL PERSONALE E MODALITÀ DI IMPIEGO	13
ART. 14 - SUBENTRO E CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE	14
ART. 15 - TRATTAMENTO DEI LAVORATORI	14
ART. 16 - LIMITAZIONE DEL TURN OVER	15
ART. 17 – FORMAZIONE	15
ART. 18 - SCIOPERI E CHIUSURE PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE	16
ART. 19 - RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO PER IL COMPORTAMENTO DEGLI ADDETTI AI SERVIZI	16
ART. 20 – VOLONTARIATO	16
ART. 21 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	16
ART. 22 - SISTEMA INFORMATICO E DEBITO INFORMATIVO	17
ART. 23 - SEGRETO PROFESSIONALE E D'UFFICIO – TUTELA DELLA PRIVACY	17
ART. 24 - CUSTOMER SATISFACTION	17
ART. 25 - PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI	18
ART. 26 - USO DELLA STRUTTURA DEL CDD	18
ART. 27 - RISPETTO DEL DECRETO LEGISLATIVO 81/2008	18
ART. 28 - GARANZIE E RESPONSABILITÀ	18
ART. 29 - CONTROLLI E VERIFICHE	19
ART. 30 - CONTESTAZIONI ED INADEMPIENZE	19
ART. 31 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	20
ART. 32 - AFFIDAMENTO A TERZI DEL SERVIZIO	20
ART. 33 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	21
ART. 34 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI PAGAMENTI	21
ART. 35 - ONERI A CARICO DEL COMUNE	21
ART. 36 – MODIFICHE	21
ART. 37 – SUBAPPALTO – DIVIETI	21
ART. 38 - AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	22
ART. 39 - CAUZIONE E SPESE CONTRATTUALI	22
ART. 40 - CONTROVERSIE – CLAUSOLA ARBITRALE	22
ART. 41 - LEGGI - REGOLAMENTI – NORME	22

## ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente capitolato è la gestione del servizio comunale **Centro Diurno Disabili**, d'ora in poi indicato con l'acronimo CDD, sito in Via Colombo n. 3 – Pioltello – accreditato con D.G.R. Lombardia n. 8/1511 del 22 dicembre 2005 per numero 30 posti.

Titolare ed Ente gestore del servizio è il Comune di Pioltello.

Il Centro Diurno per Disabili (CDD) è unità d'offerta socio-sanitaria che si colloca nella rete dei servizi integrati per persone disabili così come previsto dalla L. 104/92, "Legge per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone portatori di handicap".

La progettazione e la gestione del servizio oggetto dell'appalto dovranno espressamente riferirsi, in particolare, alle seguenti legislazioni, e a quelli, pur non richiamati nel presente documento, previsti in tutti gli adottati o adottandi atti della Regione Lombardia che richiedano nuovi adempimenti agli enti gestori di unità d'offerta sociosanitarie:

- Legge N. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- D.P.C.M. 14 febbraio 2001 "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie" e 29 novembre 2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza";
- **D.G.R. Lombardia 23 luglio 2004, N. V/18334** "Definizione della nuova unità d'offerta Centro Diurno per persone con Disabilità (CDD): requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento";
- L.R. Lombardia N.3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario";
- D.G.R. Lombardia 26 novembre 2008, N. VIII/8496 "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie";
- D.G.R. Lombardia 30 maggio 2012, N. IX/3540 "Determinazioni in materia di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo (a seguito di parere della commissione consiliare relativamente all'allegato b);
- D.G.R. Lombardia 26 novembre 2008, N. IX/4980 "Determinazioni in ordine al controllo di appropriatezza nel sistema sociosanitario in attuazione dei criteri di revisione delle funzioni di vigilanza e controllo delle Asl di cui all'allegato C della dgr IX/3540 del 30.05.2012";
- D.G.R. Lombardia 8 maggio 2014, N. X/1765 "il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR X/1185 del 20/12/2013"

- D.G.R. Lombardia 31 ottobre 2014, N. X/2569 “Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo (a seguito di parere della commissione consiliare relativamente all'allegato 1) – (atto da trasmettere al consiglio regionale);

Il Comune di Pioltello ha definito il proprio modello organizzativo individuando l'Unità d'offerta CDD all'interno della alla Direzione Servizi alla Persona, alla Comunità, al commercio e al territorio – Uoc Servizi Sociali

In ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa l'Amministrazione Comunale, relativamente alla gestione del servizio, ha adottato i seguenti provvedimenti:

- delibera di Giunta Comunale n. 24/2012
  - Codice Etico
  - Contratto d'ingresso
  - informativa sul trattamento dei dati personali
  - modulo consenso informato
- delibera del Commissario Straordinario n. 90/2015
  - Carta dei Servizi del CDD
- determinazione dirigenziale n. 292/2015
  - documento organizzativo e gestionale del CDD

Oggetto dell'appalto è, pertanto, la gestione degli interventi educativi, assistenziali e socio riabilitativi per disabili gravi, con particolare riferimento, alla gestione e all'organizzazione del personale impegnato.

L'Ente gestore, in quanto titolare del CDD, determina le linee gestionali del servizio ed assume compiti di controllo, di monitoraggio e di verifica delle prestazioni rese.

Il servizio dovrà svolgersi tenendo conto anche di quanto previsto in materia di igiene, sanità e sicurezza per il personale impiegato (anche se soci di cooperative).

Costituisce allegato 1 al presente capitolato copia planimetrie della sede del CDD.

## **ART. 2 - DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto avrà durata di **un anno** dalla stipula del contratto – ovvero dall'eventuale consegna anticipata nelle more del contratto.

In caso di passaggio di gestione ad altro appaltatore alla scadenza ovvero in caso di risoluzione o recesso del contratto, l'appaltatore gerente dovrà garantire le operazioni necessarie al regolare passaggio di consegne, assicurando la continuità del servizio.

In caso di mancato rispetto dell'obbligo di cui al precedente comma, l'Amministrazione aggiudicatrice si riserva di trattenere a titolo di penale l'ultima rata di pagamento.

## **ART. 3 - IMPORTO DELL'APPALTO**

L'importo a base d'asta è di € **525.000,00** oltre IVA.

#### **ART. 4 - DESCRIZIONE, OBIETTIVI GENERALI E FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il CDD, è Unità d'Offerta così come definito con Deliberazione Giunta Regione Lombardia (D.G.R) **n. V/18334/2004**. Esso è un servizio semiresidenziale finalizzato a consentire il mantenimento delle persone con disabilità grave all'interno del nucleo familiare. A tale scopo offre interventi riabilitativi attivando un insieme di prestazioni che "*mirano allo sviluppo della persona al suo più alto potenziale sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale ed educativo, in relazione al suo deficit fisiologico o anatomico e all'ambiente*", utilizzando un approccio bio-psico-sociale, attraverso progetti individualizzati (PAI).

Esso garantisce l'integrazione con i servizi socio-sanitari territoriali (ATS, CPS, MMG, Strutture Ospedaliere ecc.) per tutti gli aspetti inerenti la gestione del servizio e degli utenti in esso inseriti.

##### **obiettivi generali**

L'obiettivo dell'Ente gestore, come previsto dalla Carta Costituzionale e dalla convenzione ONU per i diritti dei disabili ratificata dall'Italia il 25 febbraio del 2009, è il rafforzamento e l'innovazione di politiche orientate al benessere e all'inserimento nella società dei cittadini diversamente abili per assicurare a ciascuno pari opportunità, favorendo, attraverso l'elaborazione di progetti individualizzati, l'acquisizione di maggiori livelli di autonomia e garantendo elevati standard di qualità della vita.

Pertanto la *missione* del servizio è quella di garantire l'offerta di interventi di qualità, con una totale e particolare attenzione all'utente, non inteso solo come il destinatario della cura e dell'assistenza ma come fruitore di servizi mirati alla soddisfazione personalizzata di ogni suo bisogno.

Il servizio organizza ed evolve i suoi interventi attraverso un sistema di costante valutazione dei bisogni e monitoraggio delle attività orientati alla *customer satisfaction mediante somministrazione di questionari*.

L'attenzione è posta non solo con riferimento alle tecniche socio-assistenziali e sanitarie richieste da norme di settore, ma anche alla cura dell'immagine personale, degli stili relazionali e dell'approccio formale (*customer care*).

L'Ente risponde della corretta e perfetta esecuzione delle attività caratteristiche di un CDD sia nel caso di gestione diretta che esternalizzata, per come risultano normate dalla legge, dai regolamenti regionali, della realizzazione dei contenuti esposti nel contratto di gestione; della qualità dell'output finale dei processi produttivi attivati all'interno del CDD.

##### **finalità del servizio**

Il CDD si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali ed eroga prestazioni sulla base di Progetti Individualizzati con il coinvolgimento dei familiari, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative e, pur in presenza di gravi handicap, non sussistano le condizioni per il ricorso ad un ricovero presso le Residenze Sanitarie Disabili (RSD).

Esso opera per contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona disabile in età post scolare, evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione, anche attraverso il supporto, continuativo o in fasi critiche, al nucleo familiare. Il CDD si fa pertanto carico di situazioni di persone con disabilità grave dipendente da qualsiasi causa per le quali non sia possibile l'integrazione in strutture rivolte alla generalità delle persone, e promuove l'utilizzo anche di

servizi esterni (maneggi, piscine, biblioteche, oratori etc.) con lo scopo di favorire l'integrazione del disabile nella comunità locale.

#### ART. 5 - DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il CDD accoglie massimo numero 30 utenti, di norma di età compresa tra i 18 e 65 anni, secondo quanto stabilito dall'autorizzazione al funzionamento in base agli standard regionali di cui alla DGR VII/18334/2004 e ss.mm.ii., con diversi livelli di disabilità e diversi gradi di dipendenza che compromettono l'autonomia delle funzioni elementari, suddivisi secondo livello di fragilità in base alla compilazione, nonché all'aggiornamento, dell'apposita scheda di rilevazione **SIDI** (*scheda individuale del disabile*) che classifica gli ospiti ed i carichi assistenziali in cinque classi, come di seguito definito:

CLASSE	LIVELLO DI FRAGILITÀ
1	ALTO
2	MEDIO ALTO
3	MEDIO
4	MEDIO BASSO
5	BASSO

Il servizio accoglie, straordinariamente, anche disabili di età inferiore ai 18 anni, in presenza di una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno previa valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ATS di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento nonché della disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Il CDD "Don Carrera" accoglie principalmente residenti nel Comune di Pioltello, ma è rivolto anche ai bisogni della popolazione interessata residente nel Distretto dell'ATS Città Metropolitana di Milano.

La modalità di accesso al servizio è definita nella "carta dei servizi del CDD" unitamente ai criteri di gestione dello stesso, alle modalità per l'esercizio dei diritti dell'utente, alle tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi.

#### ART. 6 - ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Il CDD è aperto in regime di accoglienza diurna, dal lunedì al venerdì, **dalle 8.30 alle 16.30**, per un minimo di **otto ore continuative giornaliere** e di 235 giorni annui (47 settimane annue). L'orario e il calendario di funzionamento del CDD vengono concordati con il Responsabile Comunale della struttura individuato dall'Amministrazione Comunale all'interno dei Servizi Sociali e non potranno essere inferiori a quanto indicato negli standard organizzativi previsti dalla D.G.R. n. 18334 del 23/07/2004.

**Le attività di programmazione e verifica non sono contemplate all'interno dell'orario giornaliero né nelle 47 settimane di funzionamento.**

#### ART. 7 - ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata si articola intorno a momenti ben definiti quali:

- accoglienza
- attività/interventi di gruppo o individuali
- igiene personale
- pranzo

- attività/interventi di gruppo o individuali
- igiene personale
- salute

#### ART. 8 - METODOLOGIA OPERATIVA DEL SERVIZIO

La metodologia operativa del servizio deve basarsi su alcuni fondamenti imprescindibili:

- la centralità dell'utente e la flessibilità nel coniugare le esigenze dello stesso con quelle dell'organizzazione;
- la responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- l'attenzione alla qualità della relazione e dell'empatia come capacità per poter stabilire un'efficace relazione di cura con l'utente e i suoi familiari;
- la co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura;

Il metodo di lavoro è quello dell'Équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone in carico al servizio.

#### ART. 9 - PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario nell'esecuzione del presente appalto si impegna a svolgere il servizio, oggetto del presente capitolato, organizzando e gestendo lo stesso secondo le indicazioni espresse dall'Ente Gestore ed in attuazione del progetto presentato (offerta tecnica) garantendo, in particolare, le attività e le modalità di erogazione di seguito descritte.

Annualmente l'Équipe multidisciplinare, esperite le necessarie valutazioni circa i bisogni degli utenti in termini individuali o di gruppo legate alle caratteristiche comuni (classe SIDI) definisce il piano di lavoro attraverso la stesura del "**programma annuale di miglioramento**" ed il conseguente piano organizzativo. In esso individua la tipologia ed il volume di attività idonee (come definite nella sottoelencata tabella), al fine di garantirne per ciascun ospite l'erogazione:

- **ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE, RIABILITATIVE ED EDUCATIVE:**

<b>ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE AD ELEVATO GRADO DI INTEGRAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tenuta e aggiornamento del fascicolo dell'ospite: valutazione dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali;</li> <li>• aiuto e assistenza: cura della persona, soddisfacimento dei bisogni primari, supporto alle gestioni domestiche, ecc.</li> <li>• coordinamento dei servizi e degli operatori territoriali: MMG, specialisti, UONPIA ecc., finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite;</li> <li>• gestione terapie, controllo diete, consulenze specialistiche (...)</li> </ul>
<b>ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• riabilitazione fisica di mantenimento, attraverso attività programmate di gruppo;</li> <li>• riabilitazione fisica individuale, per cicli programmati e definiti, solo in presenza di un piano riabilitativo formulato da specialista ad hoc;</li> <li>• ippoterapia;</li> </ul>
<b>ATTIVITÀ DI SOCIORIBABILITAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• attività individuali e di gruppo finalizzate all'apprendimento e all'applicazione delle</li> </ul>

	<p>conoscenze: individuazione prerequisiti per l'apprendimento, valutazione delle abilità di interazione, comunicative e scolastiche;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche;</li> <li>• attività finalizzate alla acquisizione/mantenimento di sequenze comportamentali adeguate;</li> </ul>
<b>ATTIVITÀ EDUCATIVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• educazione psicomotoria e attività sportive (nuoto, danza ecc.);</li> <li>• sostegno/supporto dei familiari e orientamento alla rete dei servizi;</li> <li>• interventi specifici sulla gestione di crisi (aggressività, autolesionismo, problemi sessuali, ecc.);</li> <li>• attività ludico/espressive socializzanti;</li> </ul>

Attraverso l'applicazione di specifico protocollo il servizio deve garantire la continuità assistenziale tra i diversi regimi assistenziali ed in caso di urgenze ed imprevisti.

- **TRASPORTO**

L'aggiudicatario deve garantire il trasporto degli utenti che ne facciano richiesta, **residenti** nel Comune di Pioltello, dal domicilio al CDD e viceversa, tramite adeguati mezzi di trasporto e con modalità atte a garantire la più ampia sicurezza dei trasportati.

Per disporre di tali mezzi l'appaltatore potrà anche avvalersi della collaborazione di soggetti del terzo settore presenti sul territorio.

Inoltre devono essere garantiti per tutti gli ospiti i trasporti relativi allo spostamento per le uscite sul territorio nell'ambito della programmazione delle attività.

Alla ditta aggiudicataria è altresì richiesto di prevedere un servizio di assistenza durante il trasporto per tutto il periodo annuale di apertura del servizio, da effettuarsi mediante l'impiego di educatori o ausiliari addetti all'ospite (A.S.A., O.S.S.), i quali dovranno effettuare attività di vigilanza e sostegno agli utenti durante il trasporto stesso.

- **PASTI**

Il Comune, attraverso una ditta concessionaria del servizio di refezione, garantisce agli ospiti/utenti del Centro il pasto giornaliero. Inoltre si fa carico del costo del servizio per il personale educativo e/o ausiliario, ove espressamente previsto dalla programmazione delle attività, considerandolo un intervento educativo/assistenziale.

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE PRE E POST ORARIO DI APERTURA**

L'aggiudicatario potrà garantire, qualora richiesto e in accordo con la stazione appaltante, prestazioni di assistenza di base pre e post orario di apertura del servizio indicativamente nelle seguenti fasce orarie: dalle 8.00 alle 8.30 e dalle 16.30 alle 18.00.

Tali prestazioni, da gestirsi tramite gli Operatori in organico allo stesso, per un numero di utenti giornalieri, concordato con l'Ente e valutabile sulla base del bisogno, dovrà svolgersi su 5 giornate settimanali per 235 giorni annui (47 settimane annue).

***Nell'elaborazione del progetto di gestione, è data facoltà ai concorrenti di proporre all'Amministrazione Comunale ulteriori attività per il perseguimento di maggiori livelli qualitativi del servizio oggetto di gara;***

## ART. 10 - DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA, PROCEDURE E PROTOCOLLI

Il Comune di Pioltello, in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa regionale in materia, ha adottato il “**documento organizzativo e gestionale**” del CDD per la definizione di modalità di lavoro, di gestione dei principali processi assistenziali e procedure, per lo svolgimento delle principali attività amministrative.

Il **fascicolo socio assistenziale e sanitario** (FASAS) è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'Unità d'Offerta.

Alla composizione e alla relativa predisposizione del FASAS concorrono, ognuno per propria specifica competenza e/o ruolo, tutte le diverse figure professionali previste e presenti nell'organico dell'Unità d'Offerta.

Il FASAS è comprensivo delle seguenti sezioni:

- sezioni anamnestiche compilate dai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- sezione relativa all'analisi e alla valutazione della situazione del singolo utente e, dove necessario e opportuno, del suo contesto familiare. Tale sezione, costantemente aggiornata, comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari, assistenziali e psicosociali che attestino le valutazioni cliniche, relazionali e delle abilità funzionali dell'utente. In particolare, contiene:
  - l'indicazione degli strumenti in uso per le valutazioni (scale di valutazione);
  - le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato, coinvolgendo alcune delle seguenti aree: medica, psicologica, sociale, infermieristica, riabilitativa, educativo-animativa, dell'assistenza tutelare;
- sezione relativa al percorso dell'utente nell'unità d'offerta, per dare evidenza della progettazione, della pianificazione e dell'attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e delle procedure adottati nelle diverse aree interessate e sopra individuate. Costituiscono parte indispensabile di tale sezione: il *progetto individuale (PI)* relativo all'assistito, che nella riabilitazione assume il nome di *progetto riabilitativo individuale (PRI)*; la pianificazione degli interventi con il *piano assistenziale individuale (PAI)* o *piano educativo individuale (PEI)* o *programma riabilitativo individuale (pri)*; il *diario*; i fogli unici di terapia farmacologica qualora necessaria;
- sezione della modulistica relativa alla tutela della privacy; al consenso informato, alla tutela giuridica della persona, se attivata e **contratto d'ingresso redatto ai sensi DGR n. 1185/2013**.

Il **progetto individuale (PI)**, che nella riabilitazione assume il nome di **progetto riabilitativo individuale (PRI)**, sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Ne costituiscono quindi elementi essenziali:

- la sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale;
- l'individuazione dell'area di intervento;
- la descrizione degli obiettivi della presa in carico;
- l'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi;
- la definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi.

Fornisce inoltre evidenza dell'avvenuta informazione e condivisione con l'assistito o l'avente titolo, con il familiare o il caregiver.

Il progetto individuale è predisposto entro trenta giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente. A seguito del percorso valutativo, che viene attuato in tempi congrui e in funzione delle tempistiche definite dal progetto individuale provvisorio, viene elaborato il progetto individuale definitivo.

Il progetto individuale da atto delle rivalutazioni da svolgersi ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità annuale.

Sulla base del progetto individuale è redatta la pianificazione degli interventi che, a seconda della tipologia di utenza trattata, assume le forme del **piano assistenziale individuale (PAI)** o del **piano educativo individuale (PEI)** o del **programma riabilitativo individuale (pri)**.

La pianificazione prevede:

- la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento;
- la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione;
- l'individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
- la declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
- l'evidenza della eventuale sospensione o interruzione degli interventi e le relative motivazioni;
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

Il **diario** assume diverse denominazioni in funzione delle professionalità coinvolte (diario unico, diario educativo, diario assistenziale, diario riabilitativo).

Il diario riporta:

- tutti gli eventi riguardanti l'evoluzione della presa in carico, con particolare riferimento alle variazioni delle condizioni dell'utente;
- le prescrizioni mediche di carattere diagnostico e terapeutico;
- gli interventi preventivi, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, educativi, animativi, psicologici effettuati in relazione alla pianificazione degli interventi;
- le motivazioni a supporto di eventuali prestazioni previste ma non erogate, o erogate in modalità differenti rispetto a quanto pianificato e le eventuali modifiche motivate al piano assistenziale.
- Le comunicazioni e gli scambi con le famiglie compresi eventuali reclami informali;

Ogni registrazione nel diario è corredata di data, ora e firma dell'estensore (o sigla). Il redattore deve essere sempre identificabile.

Il FASAS è conservato e archiviato a cura del coordinatore, quale responsabile ultimo della tenuta e conservazione, presso la struttura, Ufficio di Attività Amministrative di Segreteria ed Accoglienza, in apposito armadio conforme alla normativa sulla privacy;

#### **ART. 11 - PIANO DI LAVORO ANNUALE E PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO**

Sarà necessario predisporre il piano di lavoro attraverso la stesura del "**piano di lavoro annuale e programma di valutazione e miglioramento**" quale relazione tecnica, completa di dati statistici e del conseguente piano organizzativo. In esso individua la tipologia ed il volume di attività idonee per ciascun ospite o gruppo di ospiti.

Tale relazione costituirà la base su cui impostare un processo di verifica teso a valutare la conformità dell'azione gestionale con il progetto presentato ed il capitolato speciale d'appalto.

#### **ART. 12 - STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONIGRAMMA**

L'organizzazione dell'Unità d'offerta CDD prevede:

un livello generale di definizione delle politiche e dei contenuti essenziali della gestione in capo all'UOC Servizi Sociali con rapporto funzionale legato alla commessa gestito tramite il responsabile del servizio dell'Ente;

un secondo livello in capo all'appaltatore.

Il contratto per l'affidamento della gestione del CDD definisce ed esplicita l'organizzazione e le modalità di ingaggio delle risorse umane ed economiche e i conseguenti obblighi in capo all'impresa affidataria e costituisce garanzia di continuità dell'assistenza in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza attraverso l'Équipe multidisciplinare.

Il personale dell'Équipe multidisciplinare (dell'appaltatore) dovrà essere in possesso dei titoli professionali previsti dall'ordinamento e dagli standard della Regione Lombardia, e ricoprire le seguenti funzioni:

- **EDUCATIVE**

La funzione **educativa** presidia le abilità cognitive, l'autonomia e la socializzazione, come pure la comunicazione e la relazione.

Essa è garantita attraverso l'impiego di **Educatori Professionali** i quali contribuiscono alla realizzazione del progetto educativo individualizzato degli ospiti del Centro, sia in fase di progettazione che in fase di gestione e si occupano sia dei compiti legati all'accudimento della persona che dei compiti di valutazione periodica. Gli Educatori curano la stesura e l'aggiornamento del FASAAS.

- **ASSISTENZIALI**

La funzione **assistenziale** è svolta in termini di assistenza diretta alla persona, secondo il Piano Individualizzato (PI) redatto in équipe, e si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie, quali: mobilitazione, igiene personale, sostegno durante l'alimentazione prevenzione, attivazione e riattivazione psicofisica.

Essa è garantita attraverso l'impiego di **Ausiliari Socio Assistenziali (ASA)** i quali supportano gli Educatori nelle attività e sono coinvolti nei momenti organizzativi e formativi degli stessi.

- **RIABILITATIVE**

Sulla base di specifici Piani Riabilitativi Individuali (PRI) prescritti dal Fisiatra sono garantite attività di riabilitazione individuali e di gruppo al fine di prevenire il decadimento motorio, ritardare l'evoluzione, migliorare le capacità residue del disabile. Accanto ai trattamenti di vera e propria terapia riabilitativa di mantenimento (svolti individualmente o in piccolo gruppo) sono previsti interventi che si avvalgono di approcci di carattere psicomotorio, finalizzati all'espressività corporea e all'organizzazione spazio temporale. Tali attività impostate e guidate dal Terapista della riabilitazione neuro e psicomotoria, vengono attuate con il coinvolgimento e il supporto di tutta l'équipe.

Tali funzioni sono garantite dall'impiego di figure professionali quali il **Medico Fisiatra**, il **Fisioterapista** e la **Psicomotricista**.

- **SOCIO-SANITARIE**

La funzione socio sanitaria prevede la gestione di aspetti di carattere sanitario quali ad esempio, somministrazione di terapie farmacologiche, rilevazioni del peso, monitoraggio diete e piccole

medicazioni, con particolare attenzione alla prevenzione dell'insorgenza di problematiche di carattere medico-sanitario (esempio lesioni da decubito).

Le suddette funzioni sono svolte tramite l'impiego di Operatori Socio Sanitario (OSS), dell'**Infermiere Professionale** e con il coinvolgimento dei **MMG** e degli **Specialisti**.

Il **responsabile della struttura** (in capo all'Ente) ha funzioni di supervisione e controllo e verifica della gestione del CDD, ad esso sono affidati i rapporti con Enti e Uffici Territoriali.

Il **Direttore Psicologo Responsabile** (in capo all'appaltatore) presidia e attiva i servizi all'utente. Il **Coordinatore** del Servizio (in capo all'appaltatore) coadiuva il Direttore nella gestione dell'Unità d'Offerta, presidia e attiva i servizi all'utente, è responsabile della tenuta e conservazione della documentazione socio-sanitaria e della gestione amministrativa aziendale, partecipa alle relazioni con il territorio, cura l'inserimento dei nuovi ospiti e le attività di supporto anche con il contributo o attivazione dei servizi sociali territoriali.

Nello specifico le funzioni di cui sopra sono garantite attraverso l'impiego del seguente organico:

mansione	ore settimanali
Operaia	13
Asa	38
asa	38
oss	38
Educatori Prof.	38
Fisioterapista	10
Educatori Prof/Coordinatore	38
Infermiere Professionale	15
Psicologa Responsabile	5
Psicologa Supervisore	15 anno
Medico referente	2

Ogni operatore deve essere dotato di tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale. La rilevazione delle presenze degli Operatori avviene tramite un rilevatore elettronico presente in struttura.

Tutti gli operatori partecipano alle riunioni di équipe che si svolgono settimanalmente con l'obiettivo di favorire maggior senso di responsabilità e di partecipazione dei diversi profili professionali.

Il suddetto personale - in possesso dei requisiti professionali necessari, risponde, a norma delle vigenti disposizioni regionali in materia, ai bisogni assistenziali, educativi, riabilitativi e sanitari degli utenti attualmente in carico, secondo la valutazione del carico assistenziale e delle relative

risorse assorbite sulla base della classificazione prevista da SIDi, per un totale annuo complessivo di circa 23.500 ore di effettivo servizio.

### ART. 13 – REQUISITI DEL PERSONALE E MODALITÀ DI IMPIEGO

Sulla base degli attuali standard di assistenza previsti dalla deliberazione di Giunta Regionale n. VII/18334 del 23.07.2004, l'aggiudicatario è **obbligato ad assicurare le attività** previste con un totale di ore settimanali risultante dalla sommatoria del carico assistenziale, definito dai profili di fragilità indicati nella schede SIDi di ogni ospite.

In base ai Piani Individualizzati, lo standard globale di minuti settimanali per ogni ospite deve essere raggiunto attraverso il rispetto dei seguenti rapporti:

<b>figure professionali</b>	<b>rapporto in percentuale</b>
ASA	20%
Educatori, Fisioterapisti, Terapisti della riabilitazione, Infermieri Professionali	50%
ASA, OSS, Educatori, Terapisti della riabilitazione, Infermieri Professionali, Medico/Specialista, Terapisti (musica, arte, teatro, ...), pedagogisti, diplomati ISEF/Scienze Motorie, ecc.	30%

L'eventuale variazione degli ospiti comporterà una rivalutazione complessiva del carico assistenziale e conseguentemente la ridefinizione delle figure professionali necessarie al fine di assicurare lo standard globale di minuti settimanali previsti dalle schede di rilevazione SIDi. Tali variazioni (sia in decremento sia eventualmente in incremento) comporteranno una variazione del numero degli operatori con relativa modifica del corrispettivo.

#### 1) Qualifiche e titoli di studio

Come deliberato nella D.G.R. n. X/3612 del 21/05/2015, si precisa che in ordine alla D.G.R. n.VII/12620/2003 e alla D.G.R. n. VII/18334/2004, il personale deve essere in possesso dei seguenti titoli di studio:

- Coordinatore ed Educatori Professionali: il requisito specifico è il possesso di Diploma di educatore professionale e/o la laurea in scienze dell'educazione e/o altro titolo prescritto dalla normativa vigente.
- Ausiliari: il requisito specifico è la scuola dell'obbligo e l'attestato di qualificazione ASA, O.S.S.
- Altri operatori connessi alle attività del progetto (quali psicologo, medico, medico fisiatra, fisioterapista, psicomotricista, ....) dovranno possedere i titoli richiesti per l'esercizio legale della professione. Tutti i requisiti dovranno essere dichiarati espressamente in allegato al progetto e documentati da idoneo curriculum professionale.

La ditta aggiudicataria dovrà operare con un numero adeguato di operatori, assegnare ed impiegare per ogni tipologia di prestazione descritta nel presente Capitolato personale professionale qualificato, in possesso delle necessarie autorizzazioni e qualifiche professionali, di ambo i sessi, adeguatamente preparato per le specifiche mansioni da svolgere e aventi, preferibilmente, già esperienza nell'ambito dei CDD.

Il numero di ore complessivo del personale impiegato nelle varie tipologie di prestazioni non potrà in alcun caso essere inferiore a quello indicato nel precedente articolo del presente capitolato.

I titoli di studio sopra richiesti dovranno essere rilasciati da scuole riconosciute a norma dell'ordinamento scolastico dello Stato. Tutti i titoli scolastici e professionali dovranno essere depositati presso l'appaltatore il quale si impegna ad esibire tali documenti su richiesta dell'Ente gestore.

Fatta salva la presenza obbligatoria di personale appartenente alle aree socio assistenziale, educativa e riabilitativa nelle percentuali previste dalla vigente normativa e ritenute più consone alle esigenze assistenziali degli ospiti, altre figure presenti possono essere quelle del dell'Istruttore esperto di attività motorie e del Volontario, etc.

## **2) Turnazione**

La ditta aggiudicataria articolerà i turni del personale secondo le esigenze organizzative del servizio . Le turnazioni verranno comunicate all'Ente Gestore che potrà disporre verifiche e controlli.

## **3) Sostituzione degli operatori**

Nell'evenienza in cui l'operatore assegnato al servizio non sia in possesso dei requisiti richiesti o sia assunto con modalità non conformi a quanto indicato nel presente Capitolato l'Ente Gestore chiederà la sua sostituzione. L'aggiudicatario provvederà alla sostituzione entro 3 giorni dalla richiesta scritta inviata dall'Ente Gestore.

Resta inteso che la mancata sostituzione degli operatori non consentirà all'Ente Gestore di garantire il minutaggio all'utenza, come richiesto dalla D.G.R. n. VII/18334/2004. Pertanto la mancata sostituzione comporterà l'applicazione delle penali previste, nonché l'avvio delle pratiche per la risoluzione del contratto e l'affidamento al secondo concorrente in graduatoria.

## **ART. 14 - SUBENTRO E CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE**

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 50/2017 e ss.mm.ii., al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, l'aggiudicatario ha l'obbligo di applicare la clausola sociale di riassorbimento del personale attualmente alle dipendenze dell'appaltatore uscente.

## **ART. 15 - TRATTAMENTO DEI LAVORATORI**

L'Aggiudicatario si impegna:

- 1.** Ad assicurare lo svolgimento del servizio nel rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro ed in particolare a trasmettere, nei termini indicati nella comunicazione dell'aggiudicazione definitiva del servizio, l'elenco degli operatori, utilizzati nella gestione del servizio nonché a comunicare ogni aggiornamento entro 10 giorni dall'avvenuta modifica;
- 2.** A predisporre un apposito fascicolo personale per ciascun operatore, impiegato presso il servizio, contenente certificato d'identità, fotocopia autenticata del titolo di studio, idonea documentazione sanitaria prevista dai vigenti regolamenti, curriculum professionale, documentazione relativa all'inquadramento previdenziale ed assicurativo. Tale fascicolo dovrà essere conservato presso la propria sede legale;
- 3.** A rispettare, per il personale impiegato, tutte le norme e gli obblighi economici, previdenziali, pensionistici e assicurativi previsti dal C.C.N.L. di settore a cui l'aggiudicatario in termini contrattuali fa riferimento;
- 4.** Ad assicurare l'inquadramento contrattuale del personale, attesa la tipologia delle mansioni svolte, ed analogamente la piena applicazione degli istituti previdenziali ed assistenziali del contratto in vigore, con esclusione dell'applicazione di regolamenti, norme interne o quant'altro determini sostanzialmente una minore tutela contrattuale del lavoratore o del socio-lavoratore;
- 5.** Ad instaurare rapporti di lavoro dipendente garantendo un orario di servizio nell'ambito del limite massimo individuale di 38 ore settimanali; dovranno essere concordati inoltre periodi di ferie (da usufruire di norma nei periodi di chiusura del CDD).

6. A dare immediata comunicazione all'Ente Gestore in caso di danni arrecati a terzi durante l'esecuzione del servizio, fornendo i necessari dettagli;
7. Ad assumersi qualsiasi responsabilità ed onere nei confronti dell'Ente gestore e di terzi nei casi di mancata adozione di quei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone e degli strumenti, coinvolti e non, nella gestione dei servizi (D. Lgs. 81/2008 e decreto correttivo D.Lgs 106/09 e ss.mm.ii.);

In ogni caso il Comune di Pioltello è esplicitamente sollevato da ogni obbligo e responsabilità verso il personale impiegato dall'appaltatore.

#### **ART. 16 - LIMITAZIONI DEL TURN OVER**

L'aggiudicatario dovrà impiegare per il servizio e per tutta la durata del contratto il medesimo personale al fine di garantire continuità del servizio.

Non saranno tollerati turn over, se non per cause di forza maggiore, di personale superiori ai 2/5 di forze presenti: in caso di superamento di tale limite senza giustificati motivi si potrà arrivare alla rescissione del contratto con l'affidamento alla seconda in graduatoria, con l'addebito delle maggiori spese sostenute dall'Amministrazione.

#### **ART. 17 - FORMAZIONE**

L'impresa affidataria della gestione del servizio annualmente redige la programmazione della formazione del personale. Il piano della formazione deve prevedere momenti di formazione sia interna che esterna e comprendere:

- la formazione derivante sia da obblighi di legge che obblighi contrattuali (Dlgs 81/08);
- l'aggiornamento rispetto alla normativa di riferimento;
- l'aggiornamento dei protocolli e della modulistica in uso;
- formazione su specifiche problematiche inerenti alla disabilità;

La documentazione probante delle attività formative svolte sia interne che esterne deve essere conservata agli atti presso la struttura che ne cura l'archiviazione e la conservazione.

#### **ART. 18 - SCIOPERI E CHIUSURE PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

L'Aggiudicatario, in caso di sciopero che coinvolga i propri operatori, dovrà dare notizia in forma scritta all'Ente Gestore con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi, per consentire un'adeguata informazione alle famiglie.

Nel caso di chiusura del servizio determinata da eventi particolari (catastrofi naturali, emergenze ambientali ecc.) l'Ente si riserva, sentito il parere del referente dell'Appaltatore, di porre comunque in servizio il personale per compiti attinenti alla mansione, ovvero di recuperare le mancate prestazioni erogate nel corso dell'appalto con modalità da concordarsi.

#### **ART. 19 - RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO PER IL COMPORTAMENTO DEGLI ADDETTI AI SERVIZI**

I dipendenti e i collaboratori dell'aggiudicatario devono garantire il rispetto degli orari stabiliti, devono tenere un comportamento improntato alla normale educazione e correttezza in particolare deve essere pienamente rispettato il codice etico del CDD approvato dall'Ente gestore con delibera di Giunta Comunale n. 24/2012.

L'Aggiudicatario è responsabile del comportamento dei suoi dipendenti.

## ART. 20 - VOLONTARIATO

L'Ente gestore per attività di supporto al CDD stipula convenzioni con le organizzazioni di volontariato iscritte nei registri regionali.

L'inserimento e la relativa integrazione del volontario all'interno del servizio avviene attraverso la verifica delle motivazioni e della predisposizione a svolgere attività di volontariato con soggetti portatori di disabilità e l'adeguatezza delle capacità;

## ART. 21 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario deve inoltre provvedere, secondo i parametri indicati nei precedenti articoli:

- ad idonea pulizia della struttura, con fornitura del personale e relativo materiale;
- a programmare momenti di verifica con il Responsabile Comunale del servizio individuato dall'Amministrazione Comunale all'interno dei Servizi Sociali;
- alla fornitura di tutti i materiale consumabili e semiconsumabili necessari per la regolare gestione del servizio oggetto del presente appalto, ivi compreso il materiale necessario per lo svolgimento delle attività fatta eccezione degli oneri espressamente previsti, nel presente capitolato, a carico del Comune;
- alla predisposizione e applicazione delle disposizioni del D.Lgs. n. 155 del 26.05.1997 (attuazione direttiva CEE 93/43/CEE), concernente l'igiene dei prodotti alimentari e le procedure di sicurezza igienica (HCCP) e ss.mm.ii.;
- Ad avviare qualora non già concluso, un percorso di adozione di modelli di organizzazione e controllo, ivi compreso la costituzione dell'organismo di vigilanza di cui al D.Lgs. 231/2003;
- a rispettare i principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici di cui al Dir.P.C.M. del 27.1.94;
- ad individuare, entro 30 giorni dall'aggiudicazione, una sede operativa nel territorio provinciale, qualora l'aggiudicatario abbia sede legale fuori dalla provincia di Milano;
- **a dichiarare in ogni divulgazione pubblica, che trattasi di Servizio Comunale e che gli oneri di funzionamento dei servizi di cui al presente capitolato sono sostenuti dal Comune di Pioltello;**

## ART. 22 - SISTEMA INFORMATICO E DEBITO INFORMATIVO

La struttura deve essere dotata a cura dell'aggiudicatario di sistema informativo (strumenti informatici e software) rivolto alla raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito, con le seguenti finalità:

- garantire la qualità dei dati;
- rispondere al debito informativo nei confronti di Ente, ATS e Regione Lombardia;
- fornire alla struttura organizzativa il ritorno informativo necessario alle valutazioni di competenza;
- sostanziare e ridefinire le politiche e gli obiettivi dell'Ente e l'UdO;

**Il coordinatore del CDD, è responsabile del sistema informativo e presiede all'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati relativi all'assolvimento dei flussi/debiti informativi sociosanitari in collaborazione con il personale dell'Ente Gestore.**

**Sarà cura dell'aggiudicatario farsi carico del debito informativo richiesto da Regione Lombardia. Il coordinatore dle Centro dovrà dotarsi degli accessi informatici delle piattaforme di Regione utili a tale scopo.**

### **ART. 23 - SEGRETO PROFESSIONALE E D'UFFICIO – TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutto il personale del CDD, dipendente, consulente e collaboratore, è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la protezione dei dati personali in osservanza del D.Lgs 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii e del Regolamento UE 2016/679.

All'interno del servizio devono essere attuati adempimenti che possono riassumersi:

- nella nomina di un Titolare;
- nella nomina di un Responsabile per la gestione della protezione dei dati e nella identificazione, da parte del Titolare, di tutti gli Incaricati e gli Interessati del trattamento;
- nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati;

Al momento dell'inserimento, viene rilasciato all'utente, ai fini dell'acquisizione del consenso dei dati, personali e sanitari:

- informativa sul trattamento dei dati personali
- modulo consenso informato

Modalità di trattamento dei dati, diritti dell'interessato, natura obbligatoria del conferimento sono espressamente riportati nella modulistica.

Inoltre il Comune di Pioltello in quanto soggetto accreditato con vincoli che rivestono carattere di obbligatorietà nei confronti di Regione Lombardia, provvede agli adempimenti in materia di privacy a carico dello stesso e all'adozione delle misure di sicurezza in conformità ai requisiti di legge e ai requisiti della Regione Lombardia.

### **ART. 24 - CUSTOMER SATISFACTION**

L'Ente rileva la customer satisfaction dell'utente e degli operatori attraverso la somministrazione di appositi questionari a cura dell'impresa affidataria.

La cadenza di somministrazione, la diffusione dei questionari è a cura del coordinatore in collaborazione col referente del sistema di qualità interno.

Le analisi vengono effettuate dall'Ente in collaborazione con l'appaltatore e vengono definite congiuntamente eventuali azioni di miglioramento. I risultati sono resi pubblici con adeguati strumenti.

### **ART. 25 - PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI**

La prevenzione dei disservizi avviene attraverso la corretta attuazione di protocolli specifici dell'Ente gestore e relativi agli aspetti rilevanti della gestione del servizio e dei criteri gestionali dello stesso.

Il soggetto gestore in sinergia con soggetto affidatario del servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente all'interno del servizio stesso. E' comunque possibile formulare suggerimenti e presentare reclami che verranno gestiti adottando adeguate procedure di prevenzione e gestione disservizi.

La tracciabilità dei reclami relativi ai disservizi e delle conseguenti misure attuate dovrà essere depositata agli atti presso la struttura che ne cura l'archiviazione e la conservazione.

### **ART. 26 - USO DELLA STRUTTURA DEL CDD**

Al servizio oggetto dell'appalto è destinata una struttura comunale di due piani adeguatamente arredata ed attrezzata e realizzata secondo gli standard strutturali regionali stabiliti dalla D.R.G. VII/18334/2004.

Il Comune, in qualità di proprietario della struttura, concede l'uso dei suddetti locali e dei relativi spazi esterni consistenti complessivamente in circa 1.500 mq di giardino (identificato catastalmente: fg.5 mapp. 380/parte e mapp. 16/parte) alla Cooperativa/Impresa per lo svolgimento del servizio per tutta la durata del contratto.

La Cooperativa/Impresa si impegna al massimo rispetto nell'uso dei locali, degli spazi esterni e degli arredi in essi contenuti.

Ogni diverso utilizzo dei locali e degli spazi esterni non previsto specificatamente dal presente capitolato dovrà essere concordato con il Responsabile Comunale della Struttura.

L'uso dei locali e degli spazi esterni non può essere ceduto neppure temporaneamente a terzi.

**Qualunque modifica si rendesse necessaria per il miglior utilizzo dei locali e degli spazi in questione dovrà essere preventivamente concordata con il Comune.**

#### **ART. 27 - RISPETTO DEL DECRETO LEGISLATIVO 81/2008**

L'aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 e del decreto correttivo D.LGS. 106/09 e successive modifiche ed integrazioni.

L'impresa dovrà comunicare, al momento della stipula del contratto, di aver espletato gli obblighi previsti e dovrà comunicare il nominativo del medico competente incaricato, del responsabile della sicurezza e del preposto.

#### **ART. 28 - GARANZIE E RESPONSABILITÀ**

La ditta aggiudicataria assume ogni responsabilità sia civile che penale derivategli ai sensi di legge in seguito all'espletamento di quanto richiesto dal presente capitolato.

L'amministrazione Comunale è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere agli utenti durante l'esecuzione dei servizi. La ditta aggiudicataria assume a proprio carico l'onere di garantire l'Amministrazione Comunale da ogni azione che possa essere intentata nei confronti della stessa Amministrazione Comunale per infortuni o danni arrecati a terzi o a dipendenti, in relazione allo svolgimento del servizio.

La ditta aggiudicataria deve dimostrare di possedere idonea copertura assicurativa esibendo al Comune, contestualmente alla stipula del contratto, una polizza assicurativa, connessa all'attività prestata, contro i rischi di responsabilità civile verso terzi, compreso il Comune di Pioltello e la copertura dei danni subiti dagli utenti del C.D.D., con massimale, per sinistro, non inferiore a € 2.500.000,00 (dicansi Euro duemilionicinquecentomila).

La stessa dovrà prevedere l'esonero del Comune da ogni responsabilità al riguardo.

Ogni responsabilità derivante dalla gestione e conduzione del servizio, sotto il profilo giuridico-amministrativo, economico-contabile, igienico-sanitario, e organizzativo-funzionale in generale, oltre che dall'impiego e retribuzione del personale adibito al servizio secondo le norme legislative e contrattuali, nonché relativamente all'assolvimento per lo stesso di tutti gli obblighi previdenziali ed assicurativi, resta a carico dell'aggiudicatario, in quanto entità giuridica autonoma ed indipendente.

La ditta è comunque tenuta ad utilizzare attrezzature e prodotti conformi alla normativa vigente; con la sottoscrizione del contratto assume formale impegno anche in tal senso.

#### **ART. 29 - CONTROLLI E VERIFICHE**

Alla Pubblica Amministrazione sono riconosciute ampie facoltà di controllo e di indirizzo, per il tramite del Responsabile della Struttura individuato dall'Ente, in merito al preciso adempimento degli obblighi dell'aggiudicatario, sul rispetto delle normative, degli standard di personale e dei

contratti di lavoro nonché sulle attrezzature e ausili previsti dai programmi operativi, che dovranno essere disponibili sempre e funzionanti.

Controlli sulla natura e sul buon svolgimento del servizio verranno svolti ordinariamente; nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione.

Resta facoltà di questa Amministrazione di richiedere in qualsiasi momento informazioni sul regolare svolgimento del servizio e di attuare controlli a campione.

La ditta aggiudicatrice ha l'obbligo di fornire, su richiesta dell'Ente Gestore, tutta la documentazione tecnica inerente la conduzione/gestione del Centro, collabora inoltre con il Responsabile Comunale della Struttura anche al fine di consentire l'esercizio delle funzioni di verifica e controllo da parte dell'ATS e della Regione.

### **ART. 30 – CONTESTAZIONI ED INADEMPIENZE**

In caso di inadempienze degli obblighi previsti dal presente capitolato, l'Ente Gestore provvede ad inviare formale diffida alla ditta aggiudicatrice con specifica motivata delle contestazioni e con invito a conformarsi entro il termine che sarà ritenuto congruo ad insindacabile giudizio dell'Ente Gestore.

L'Aggiudicatario, ricevuta la diffida, dovrà provvedere nei termini indicati agli adempimenti richiesti e darne comunicazione all'Ente Gestore.

In caso di non ottemperanza nei termini previsti l'Ente Gestore provvede, con lettera raccomandata, a inviare seconda formale diffida e successivamente ad applicare una penale da € 500,00 a € 1.000,00 per ogni inottemperanza a seconda dell'inadempienza contrattuale.

A solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si riportano alcune inadempienze:

- Inadempimento preciso e puntuale delle mansioni e dei programmi di lavoro previsti;
- inadempimento relativo al mancato rispetto di standard di esercizio, gestione e accreditamento previsti della normativa regionale ;
- Inadempimento, anche parziale, ai servizi accessori;
- Scioperi/chiusure del servizio che non rispettino le disposizioni del presente capitolato;
- Mancata presentazione della relazione annuale di verifica e di progettazione;

La definizione dell'entità della penale sarà valutata ad insindacabile giudizio dall'Ente Gestore, oltre ad eventuali danni derivanti all'utenza o all'Ente Gestore per il perdurare dell'inadempienza da parte dell'Appaltatore.

Tutte le penali verranno trattenute sui crediti dell'appaltatore per servizi già eseguiti, ovvero sulla cauzione definitiva che dovrà essere immediatamente reintegrata.

L'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'amministrazione a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

### **ART. 31 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Amministrazione Comunale può procedere alla risoluzione del contratto e all'incameramento della cauzione nei seguenti casi:

- mancata stipula del contratto nei termini indicati dall'Amministrazione o di mancato versamento delle spese contrattuali;
- mancata trasmissione dell'elenco nominativo dei dipendenti impiegati nell'appalto nei termini indicati nella comunicazione dell'aggiudicazione definitiva del servizio;
- applicazione di tre penali, anche non consecutive, comminate ai sensi del precedente articolo;
- mancato assolvimento al debito informativo previsto dalla normativa regionale;
- arbitrario abbandono, da parte dell'aggiudicatario, del servizio in oggetto;

- concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'appaltatore;
- cessione parziale o totale del contratto, senza preventiva autorizzazione da parte della stazione appaltante;
- subappalto realizzato oltre quanto previsto;
- mancato rispetto da parte dell'aggiudicatario dei patti sindacali in vigore ed in genere le norme relative al lavoro, alla sicurezza sui luoghi di lavoro, alle assicurazioni sociali, alla prevenzione infortuni;
- comportamento gravemente scorretto da parte dei dipendenti dell'appaltatore - (richieste di compensi e regalie, acquisizione e rilevazione di notizie relative ad atti o informazioni in possesso dell'Ente gestore; divulgazione di impressioni; inosservanza del segreto professionale e/o del codice etico; danneggiamento volontario di cose appartenenti all'Ente);
- grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- per motivi di pubblico interesse;
- ogni altra inadempienza o fatto, non espressamente contemplati nel presente articolo, che rendano impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'articolo 1453 del C.C.;

Ai sensi dell'articolo 3 della Legge 136 del 13/08/2010, è altresì causa di risoluzione di diritto del presente contratto il mancato rispetto, da parte dell'aggiudicatario, degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Si specifica, inoltre, che tutte le clausole del presente capitolato sono comunque essenziali e pertanto ogni eventuale inadempienza può produrre un'immediata risoluzione del contratto stesso, di diritto e di fatto.

Nel caso di risoluzione si procederà all'incameramento della cauzione prestata; all'aggiudicatario verrà addebitata, inoltre, la maggior spesa sostenuta dall'Amministrazione rispetto a quella in essere con lo stesso, per la prosecuzione del servizio, con prelievo – oltre che dal deposito cauzionale - anche da eventuali crediti dell'aggiudicatario verso l'Ente.

#### **ART. 32 - AFFIDAMENTO A TERZI DEL SERVIZIO**

Considerata la particolare natura del servizio, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di affidare a terzi l'effettuazione del servizio non effettuato all'aggiudicatario per qualsiasi motivo, addebitando all'aggiudicatario l'intero costo sopportato e gli eventuali danni, ove ne occorrono gli estremi.

#### **ART. 33 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

I corrispettivi saranno quelli risultanti dagli atti di gara e verranno liquidati all'aggiudicatario, a presentazione di regolari fatture, vistate dal competente ufficio, con le modalità previste dal vigente regolamento comunale di contabilità. La liquidazione di ogni fattura è vincolata all'emissione, ai sensi dell'articolo 16 comma 10 della legge n. 2 del 28.01.2009, del Documento Unico che attesta la Regolarità Contributiva dell'Appaltatore e all'eventuale verifica ai sensi dell'articolo 48 bis del Decreto del Presidente della Repubblica 29/09/1973 n. 602

Il corrispettivo del servizio si intende fisso ed invariabile per tutto l'anno di svolgimento del servizio;

#### **ART. 34 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI PAGAMENTI**

Ai sensi dell'articolo 3 della Legge 136 del 13/08/2010, l'Appaltatore si assume tutti gli obblighi relativi alla tracciabilità dei pagamenti. Eventuali transazioni eseguite dall'Appaltatore senza

avvalersi di banche, della Società Poste Italiane S.p.A. o di altri mezzi idonei a garantire la tracciabilità, saranno causa di risoluzione espressa del contratto di appalto.

#### **ART. 35 - ONERI A CARICO DEL COMUNE**

Sono da intendersi a carico dell'Amministrazione Comunale i seguenti servizi:

- mensa
- manutenzione ordinaria
- utenze

Fatto salvo eventuali danni derivanti da incuria o uso improprio, che saranno addebitati all'aggiudicatario, l'Amministrazione Comunale si farà carico di eventuali servizi o prestazioni non espressamente previste dal presente capitolato se ritenuti opportuni e preventivamente concordati.

#### **ART. 36 - MODIFICHE**

Il contenuto del presente capitolato può essere modificato prima della scadenza del contratto con le modalità e procedure previste dall'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 cui si rinvia.

#### **ART. 37 – SUBAPPALTO - DIVIETI**

Considerata la natura sociosanitaria del servizio e la necessità di garantire la continuità assistenziale, la valutazione dei bisogni degli utenti, sia in termini individuali che di gruppo, è garantita attraverso l'Equipe multidisciplinare ovvero attraverso la partecipazione dei diversi profili professionali richiesti dalla normativa regionale.

Pertanto, fatta eccezione del servizio trasporto e di interventi di pulizia se dichiarati in fase di gara e formalmente autorizzati il subappalto è normato dall'art. 105 del codice dei contratti.

#### **ART. 38 - AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi e per gli effetti di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. e del Regolamento UE 2016/679 ciascuna delle due parti autorizza l'altra al trattamento dei propri dati personali, compresa la comunicazione a terzi, per finalità annesse, connesse e conseguenti all'esecuzione dell'appalto.

L'aggiudicatario si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati, collaboratori, la più assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati e le informazioni di cui avrà conoscenza nello svolgimento del servizio, a non divulgarli e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, se non previo consenso del Comune di Pioltello.

#### **ART. 39 – CAUZIONE E SPESE CONTRATTUALI**

Prima della stipula del contratto, pena la decadenza dalla aggiudicazione, la Ditta aggiudicataria è tenuta a presentare a favore della stazione appaltante una garanzia definitiva pari al 10% dell'importo complessivo del contratto, fatto salvo l'eventuale incremento di cui all'art. 103 c. 1 del D.Lgs. 50/2016, e avente validità per tutta la durata del contratto e comunque sino allo svincolo espressamente disposto dalla stazione appaltante. Per tutto quanto non previsto in questa sede, trova applicazione l'art. 103 del D.Lvo n. 50/2016. L'appaltatore si impegna a ricostituire la garanzia, fino alla concorrenza dell'importo originario, nel caso in cui durante l'esecuzione del contratto la stazione appaltante dovesse in tutto o in parte valersi della stessa.

#### **ART. 40 - CONTROVERSIE – ESCLUSIONE CLAUSOLA ARBITRALE**

Ogni controversia che dovesse insorgere nella applicazione del presente contratto dovrà essere gestita in prima istanza mediante il procedimento di accordo bonario di cui all'art. 206 del D. Lgs. 50/2016.

Altresì è ammesso il ricorso alla transazione di cui all'art. 208 del D. Lgs. 50/2016.

Qualora, esperiti i rimedi di cui sopra, la controversia non dovesse essere risolta tra le parti, viene sin da ora **esclusa la clausola compromissoria** (arbitrato) di cui all'art. 209 del D. Lgs. 50/2016.

Pertanto le parti dovranno fare ricorso agli organi giurisdizionali competenti.

#### **ART. 41 - LEGGI - REGOLAMENTI - NORME**

Per quanto riguarda l'osservanza di leggi, regolamenti e norme - sia in ordine all'organizzazione dei servizi che allo svolgimento di tutte le operazioni e le lavorazioni connesse - si richiamano gli obblighi specifici posti a carico del gestore da norme, disposizioni di legge e discipline in vigore, relative all'attività svolta dallo stesso.

Qualora - nel corso della durata del contratto - le norme, le disposizioni e le discipline sopracitate dovessero subire aggiornamenti, modifiche e/o integrazioni, il gestore dovrà attenersi in tutto, senza per questo pretendere compenso alcuno.