



## SETTORE SERVIZI SOCIALI

Ufficio Amministrazione e Contabilità Servizi Sociali

Resp. Procedimento: dott.ssa Lucia Negretti

Resp. Istruttoria: dott.ssa Licinia Campo Antico

**Allegato 1**

### **CAPITOLATO PER L'ACCREDITAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OGGETTO DI ACCREDITAMENTO**

#### **ART 1. ATTIVITÀ E PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO**

1. Il SAD è un servizio che supporta e integra le attività della persona assistita e/o dei suoi familiari o altri *caregiver*, al fine di:
  - consentire a persone in situazione di fragilità temporanee o con permanenti limitazioni nell'autonomia personale di continuare a vivere nel proprio ambiente familiare o comunque presso la propria comunità di appartenenza, mantenendo o migliorando, ove possibile, la propria qualità di vita;
  - favorire il mantenimento delle proprie capacità residue, il rallentamento del decadimento psico-fisico, cognitivo e sociale, sostenendo la capacità di prendersi cura di sé stessi;
  - favorire e sostenere le relazioni sociali e familiari;
  - sostenere nella vita quotidiana nuclei familiari che vivono in situazioni di difficoltà;
  - evitare o ritardare inserimenti in strutture residenziali, ospedalizzazioni non indispensabili, di persone anziane o disabili, garantendo la permanenza nel loro ambiente di vita, anche attraverso il supporto di altri servizi territoriali;
  - evitare o limitare situazioni di solitudine, isolamento ed emarginazione sociale;
  - supportare l'anziano o il disabile dimesso dall'ospedale e favorire il percorso di recupero delle normali attività psico-fisiche.
2. Il SAD è costituito dal complesso di prestazioni e di interventi di natura socio-assistenziale prestate prevalentemente, ma non necessariamente, al domicilio della persona fragile e/o del relativo nucleo familiare per prevenire o recuperare una situazione, anche temporanea, di difficoltà o di disagio, secondo il progetto concordato con il Servizio Sociale comunale.
3. Il servizio è inteso come intervento sociale unitario, globale ed integrato con eventuali altri servizi sanitari e/o socio-assistenziali.
4. Le prestazioni richieste sono descritte di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - a) aiuti volti a favorire l'autosufficienza personale, nelle attività giornaliere di cura della persona, quali:
    - igiene personale quotidiana,
    - mobilitazione della persona allettata,
    - bagno,
    - vestizione,

Servizio Amministrazione e contabilità

via Guarenti 2 | 20900 Monza | Tel. 039.28.328.78 | Fax 039.28.328.52

Email [sociali.amministrazione@comune.monza.it](mailto:sociali.amministrazione@comune.monza.it)

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39.039.2372.1 | Fax +39.039.2372.558

Posta certificata [monza@pec.comune.monza.it](mailto:monza@pec.comune.monza.it)

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

- assunzione dei pasti,
  - assunzione dei farmaci: controllo/monitoraggio/dispensazione,
- b) aiuto per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche:
- riordino della casa,
  - spesa,
  - pulizia dell'abitazione,
  - piccolo bucato,
  - cambio biancheria,
  - stiratura,
- c) altre attività di supporto:
- accompagnamenti, anche mediante utilizzo di mezzi pubblici o mezzi propri, per visite mediche o eventuali strutture frequentate, anche fuori Monza. A tal fine i fornitori accreditati dovranno avere nella propria disponibilità uno o più mezzi utilizzabili per tale attività e/o disporre di personale automunito che possa utilizzare il proprio mezzo con rimborso chilometrico da parte dei propri datori di lavoro, cui sarà riconosciuto un importo chilometrico di € 0,40 come meglio precisato al successivo art. 9;
  - commissioni varie (farmacia, piccole spese nei pressi dell'abitazione dell'utente);
- d) altri interventi integrativi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti.
5. Nel servizio rientrano anche tutte le prestazioni informative, formative ed amministrative di carattere complementare e collaterale a quelle assistenziali, necessarie per il buon funzionamento del SAD
6. Il volume dell'attività nel 2020 è stato di complessive n. 24.843 ore, mentre nel 2021, al 31 ottobre, le ore erogate sono state n. 23.700.

## **ART 2. DESTINATARI**

1. Sono destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare oggetto della presente procedura di accreditamento:
  - persone anziane con limitazioni fisiche, psichiche, sensoriali
  - persone adulte con disabilità fisica o psichica o con gravi patologie
  - prive di famigliari o di una rete amicale di sostegno che possano garantire le prestazioni di cui all'art. 1.
2. In situazioni di particolare complessità e di urgenza è possibile richiedere l'attivazione di interventi a favore di:
  - adulti e nuclei familiari multi problematici.
3. Il servizio dovrà essere attivato anche qualora le persone destinatarie dell'intervento e/o loro famigliari siano affetti da Covid-19, nel rispetto dei protocolli di sicurezza Covid dei fornitori e di tutta la normativa vigente in materia.

### **ART 3. PROCEDURE PER L'ACCESSO AL SERVIZIO E L'ATTIVAZIONE DELL'INTERVENTO**

1. L'accesso al servizio richiede una procedura che si articola nelle seguenti fasi che coinvolgono il cittadino-utente e/o i suoi familiari/caregiver, i Servizi Sociali del Comune e il fornitore accreditato:

#### **A) VALUTAZIONE DEL BISOGNO**

In seguito a presentazione dell'istanza da parte dell'interessato (o i suoi familiari/caregiver) i Servizi Sociali procedono all'istruttoria della domanda, mediante valutazione delle condizioni sanitarie e cliniche del soggetto, nonché della sua situazione familiare, sociale e ambientale, attraverso gli strumenti più idonei a rilevare i suoi bisogni assistenziali (es. visita domiciliare). Nei casi di particolare complessità verrà effettuata una valutazione in collaborazione con gli operatori dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) e con i Medici di Medicina Generale.

#### **B) PREDISPOSIZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)**

L'Assistente Sociale del Comune definisce il Progetto Assistenziale Individuale (PAI) che contiene tutte le indicazioni inerenti a:

- dati anagrafici dell'utente
- obiettivi dell'intervento,
- prestazioni da erogare,
- articolazione temporale del servizio
- numero di accessi settimanali e durata dell'accesso,
- indicazioni specifiche su giorni e orari di erogazione del servizio,
- durata dell'intervento
- valore economico complessivo del progetto d'intervento
- numero di voucher assegnati e modalità di compartecipazione dell'utente

Il PAI deve essere redatto su appositi moduli, condiviso e sottoscritto dall'Assistente Sociale e dal richiedente (utente o suo familiare/caregiver).

Copia del PAI viene consegnata all'utente (o familiare/caregiver), unitamente all'elenco dei soggetti accreditati.

La proposta di intervento, elaborata in seguito alla valutazione dell'anziano/disabile, viene trasmessa al Servizio Amministrativo del Settore Servizi Sociali affinché verifichi le disponibilità di bilancio e provveda ad autorizzare l'attivazione del servizio.

Ogni PAI è aggiornato in seguito all'evoluzione del bisogno e delle risorse e/o a seguito di verifiche periodiche almeno semestrali. La periodicità delle verifiche sarà definita nell'ambito del PAI stesso in relazione alle esigenze e complessità della situazione.

All'interno del PAI viene inoltre indicato il soggetto fornitore della prestazione.

L'utente (o familiare/caregiver) sceglie infatti liberamente il fornitore tra l'elenco dei soggetti accreditati, dandone comunicazione all'Assistente Sociale referente che avvierà la procedura amministrativa per l'emissione dei voucher, secondo quanto previsto dal PAI e dal Patto di Accreditamento.

#### **C) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

La formale richiesta di attivazione del servizio al fornitore scelto dal cittadino viene inoltrata dagli Uffici Amministrativi del Servizio Sociale unitamente al PAI.

Tale richiesta costituisce autorizzazione all'attivazione del servizio. In nessun caso il fornitore potrà avviare un intervento senza aver ricevuto il PAI.

Entro 24 ore dalla ricezione, il fornitore dovrà restituire la richiesta di attivazione del servizio, debitamente compilata e sottoscritta dal coordinatore della ditta nella parte di propria competenza con impegno ad accettare l'incarico per l'erogazione del servizio, riportando la data di attivazione dell'intervento che deve avvenire entro 72 ore dalla richiesta, salvo casi di urgenza che prevedono l'avvio entro 24 h.

Il rifiuto della presa in carico da parte del fornitore potrà avvenire solo in casi eccezionali, adeguatamente motivati. Qualora il rifiuto si ripeta per tre volte annue nel corso del periodo di validità dell'Albo, il Servizio Sociale disporrà l'immediata cancellazione del soggetto dall'Albo.

La scelta del fornitore vincola l'utente per un periodo di almeno due mesi, sempre che l'intervento non preveda durata inferiore.

Dopo i primi due mesi, previo confronto con la propria Assistente Sociale di riferimento, l'utente o il suo familiare/caregiver potrà revocare la scelta dell'ente erogatore e optare per altro soggetto accreditato. La revoca prevede comunque un preavviso al fornitore di 15 giorni.

Costituiscono eccezione al predetto vincolo, dando luogo alla cessazione del servizio entro i primi due mesi le circostanze sotto indicate:

- accertamento di situazioni di rilevanza negativa tali da far venire meno il rapporto fiduciario tra fruitore del servizio e fornitore accreditato,
- decesso dell'utente o trasferimento di residenza,
- ricovero permanente dell'utente presso una struttura residenziale,
- mutamento delle condizioni socio-assistenziali dell'utente, accertate dall'Assistente Sociale e/o dal Responsabile del servizio, che fanno venire meno la necessità degli interventi di assistenza domiciliare previste dal PAI.

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

1. Il servizio deve essere assicurato dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 20.00, secondo le indicazioni contenute nel PAI. In caso di necessità e su valutazione dell'assistente sociale può esserne richiesta l'erogazione la domenica e festivi. In casi del tutto eccezionali e limitati nel tempo, può essere richiesta l'erogazione del servizio anche nelle ore notturne.
2. Per eventuali interventi effettuati nei giorni festivi e nelle ore notturne viene riconosciuta una maggiorazione del 15% sull'importo della prestazione/voucher.
3. L'avvio degli interventi, se non diversamente stabilito dal PAI, deve avvenire di norma entro 72 ore dall'invio del PAI e della relativa richiesta di attivazione del servizio inoltrata dal Comune al fornitore. In casi di urgenza, opportunamente concordati, l'attivazione deve essere effettuata entro 24 ore.
4. Il Coordinatore del servizio deve raccordarsi con l'Assistente Sociale per la presentazione dell'utente allo stesso Coordinatore e all'operatore designato, prima dell'attivazione del servizio.
5. L'Assistente Sociale referente del caso provvede ad organizzare, nel corso del periodo di attivazione dell'intervento, momenti di verifica sull'andamento del servizio anche attraverso visite domiciliari e colloqui con le persone interessate e i loro familiari.

6. I fornitori accreditati devono assicurare nel tempo un rapporto personalizzato operatore-utente. Il ricorso alla rotazione degli operatori deve dunque limitarsi alle sostituzioni per assenze temporanee o per cessazione del servizio. Di norma le assenze dell'operatore devono essere comunicate in anticipo all'utente (o al caregiver e alla Assistente sociale di riferimento) e la sua sostituzione deve essere assicurata tempestivamente, in modo da non determinare interruzioni, sospensioni o ritardi nell'esecuzione degli interventi.
7. Il fornitore non può modificare di propria iniziativa il Piano di Assistenza Individualizzato. Eventuali proposte di modifica/sospensione devono essere valutate e concordate con l'Assistente Sociale referente al/alla quale devono altresì essere prontamente riferite problematiche, circostanze o eventi rilevanti riguardante l'utente (es. ricoveri ospedalieri, rifiuto delle prestazioni, difficoltà nella relazione tra operatore e utente, ecc) che insorgano nell'esecuzione del servizio o in ordine alla realizzazione del piano di assistenza.
8. La sospensione del servizio per periodi superiori a 45 giorni comporta la definitiva cessazione dello stesso.

#### **ART 5. PERSONALE**

1. Per l'espletamento dei servizi di cui alla presente procedura di accreditamento, i fornitori dovranno avvalersi della propria organizzazione in modo autonomo ed è pertanto escluso qualsiasi vincolo di subordinazione del personale impiegato nei confronti del Comune.
2. Detto personale dovrà essere idoneo al lavoro assegnato per capacità fisiche e per qualificazione professionale. Il personale dovrà altresì essere in grado di mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, di provata serietà e riservatezza, correttezza e cortesia, disponibile alla collaborazione nei riguardi degli altri operatori che lavorano nel servizio e degli utenti e loro familiari.
3. E' inteso che relativamente al personale impiegato nel servizio, i pattanti devono conformarsi ai seguenti obblighi:
  - osservare tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza e igiene sul lavoro,
  - applicare al personale assunto tutte le disposizioni normative e retributive stabilite dal CCNL di categoria, salvo eventuali previsioni di maggior favore (da documentare), nonché da eventuali accordi integrativi territoriali (sottoscritti dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative),
  - corrispondere con puntualità le retribuzioni e assolvere tutti i relativi oneri previdenziali, assistenziali e assicurativi, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti,
  - presentare, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, copia di tutti i documenti atti a verificare la regolarità e correttezza nel pagamento delle retribuzioni, nonché dei versamenti contributivi/assicurativi.
4. In caso di accertata inadempienza contributiva o retributiva del fornitore accreditato, l'Ente procederà ai sensi dell'art. 30, commi 5 e 6, del D.lgs. 50/2016.

#### **ART 6. FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE**

1. Per l'espletamento del servizio, i soggetti accreditati dovranno utilizzare **personale ASA/OSS** in possesso di attestati regionali di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o di Operatore Socio Sanitario (OSS), rilasciati ai sensi della

normativa vigente in seguito ad apposito corso regionale, e, almeno in quota parte, devono essere muniti di patente di guida cat. B al fine di garantire i servizi di accompagnamento eventualmente previsti dal PAI.

2. Gli operatori ASA/OSS devono soddisfare standard di competenza e professionalità tali da garantire:
  - relazioni di aiuto con i soggetti destinatari del servizio e le loro famiglie, improntate su rispetto, riservatezza e osservanza delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali,
  - coinvolgimento dell'utente in relazione all'intervento che si andrà a svolgere e stimolazione dello stesso nel rispetto delle autonomie residue,
  - attenzione all'ambiente, con particolare riferimento a microclima e illuminazione,
  - esibizione del tesserino di riconoscimento al fine di un immediato riconoscimento da parte dell'utente dell'operatore che accede all'abitazione.
  
3. Gli operatori ASA/OSS:
  - lavorano in equipe con altri operatori e professionalità, ai fini della realizzazione del PAI,
  - concorrono al monitoraggio del servizio erogato, individuando e segnalando eventuali criticità emergenti,
  - rispettano il programma autorizzato dal Comune,
  - forniscono elementi utili all'efficacia degli interventi rispetto ai bisogni e al corretto utilizzo delle risorse e alla situazione di rischio degli utenti,
  - Informano e supportano l'interessato e la sua famiglia rispetto all'utilizzo di ausili funzionali all'assistenza, qualora se ne ravvisi la necessità,
  
4. I fornitori accreditati dovranno inoltre individuare e comunicare al Comune un **Coordinatore** tecnico-gestionale del servizio, che sia figura di raccordo e di collegamento con l'Ente, con ruolo di coordinamento degli operatori ASA/OSS. **Il Coordinatore deve possedere titolo di studio di Assistente Sociale o altra Laurea in materia psico-sociale, ovvero non meno di tre anni di esperienza nel coordinamento di servizi SAD-SADH.**
  
5. Il Coordinatore cura in particolare:
  - i rapporti con il Servizio Sociale al fine di garantire il conseguimento degli obiettivi e lo svolgimento degli interventi previsti nel PAI, nonché l'esecuzione dei compiti di consuntivazione/valutazione delle attività,
  - il coordinamento degli operatori e la loro sostituzione quando necessario,
  - gli aspetti organizzativi e amministrativi per conto della Cooperativa,
  - la periodica e puntuale produzione, l'aggiornamento e la trasmissione al comune della documentazione di cui al presente capitolato.
  
6. Il Coordinatore deve garantire almeno un'ora al mese di raccordo con il Responsabile di Servizio comunale, oltre a garantire la reperibilità telefonica nelle fasce orarie di erogazione del Servizi ed essere a disposizione per eventuali emergenze (rintracciabilità presso gli uffici da parte dell'utenza per almeno 8 ore al giorno in orario di ufficio, dal lunedì al venerdì, garantendo tuttavia la reperibilità negli orari di erogazione del servizio).
  
7. I fornitori accreditati dovranno inoltre individuare una figura di Supervisore del servizio con i compiti meglio declinati nel successivo art. 7.

## ART 7. FORMAZIONE E SUPERVISIONE

1. Il fornitore assicura, con oneri a proprio carico, la supervisione e la formazione permanente del personale assegnato al servizio oggetto del presente capitolato, con particolare riferimento all'intervento rivolto a persone con fragilità.
2. Per ogni singolo operatore deve essere garantito annualmente un numero di ore destinato ad attività di formazione certificabile non inferiore a n. 15 ore annue per ciascun operatore.
3. A tal fine i fornitori accreditati garantiscono la disponibilità del supervisore, una figura **in possesso di laurea in materie psico-sociali ovvero di esperienza almeno biennale in servizi analoghi**, per incontri con gli operatori fissati con cadenza almeno mensile.

## ART 8. OBBLIGHI A CARICO DEL FORNITORE ACCREDITATO

1. Il fornitore accreditato si impegna ad erogare il servizio con le modalità e nei tempi descritti nel presente capitolato.
2. E' vietata qualsiasi forma di discriminazione dell'utenza nella presa in carico e nell'offerta del servizio.
3. Il servizio non può essere sub-appaltato in quanto trattasi di servizio erogato in regime di accreditamento.
4. Il fornitore accreditato deve:
  - impegnarsi a prendere in carico gli utenti residenti nel Comune di Monza, in possesso di PAI predisposto dai Servizi Sociali comunali;
  - impegnarsi a garantire la continuità del rapporto operatore/utente (max 2 operatori per PAI);
  - impegnarsi a dedicare almeno il 50% del monte ore complessivo destinato alla formazione, a temi inerenti alla sicurezza (Decreto Legislativo 81/2008);
  - adottare e produrre un Protocollo inerente a modalità e procedure di presa in carico e intervento;
  - adottare e produrre un sistema di raccolta dati e bisogni attraverso appositi strumenti in grado di produrre aggiornamenti periodici sulle attività svolte, secondo modalità e periodicità definite nel progetto;
  - garantire la sostituzione tempestiva del personale assente, con altro avente pari qualifica;
  - provvedere alla fornitura di adeguati strumenti ed ausili al personale impiegato per l'espletamento delle mansioni, nonché per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali;
  - provvedere alla fornitura di adeguati mezzi di trasferimento del personale sul territorio o previsione di rimborsi spesa, in caso di utilizzo di mezzi di proprietà degli operatori, come da contratto applicato;
  - impegnarsi ad organizzare entro 30 gg dall'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati un incontro di presentazione agli operatori del Settore Servizi Sociali del Comune di Monza;
  - impegnarsi a riconoscere agli operatori un'ora mensile di raccordo con l'assistente sociale di riferimento compresa nel valore del voucher;
  - garantire un'ora al mese di raccordo tra coordinatore e il Responsabile del Servizio Sociale comunale;
  - mettere a disposizione la figura del supervisore per gli operatori fissando incontri a cadenza almeno mensile;

- impegnarsi ad adottare e produrre un piano per la sicurezza ai sensi del D.lgs. 81/2008, e ss.mm.ii., e a comunicare al Comune il nominativo del Responsabile della sicurezza;
  - produrre e adottare un protocollo per la gestione di malati di Coronavirus, in conformità alla normativa vigente in materia di prevenzione e gestione della pandemia;
  - adottare tutte le misure necessarie e i dispositivi di protezione individuale necessaria a prevenire il contagio da Covid 19 e a far fronte all'emergenza sanitaria;
  - impegnarsi a fornire al servizio sociale del Comune di Monza, entro 30 gg dall'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati, adeguata quantità di materiale informativo da consegnare agli utenti e da pubblicare sul proprio sito web (se disponibile);
  - impegnarsi a fornire entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Patto di accreditamento copia della polizza assicurativa responsabilità civile pari a € 3.000.000,00, che comprenda anche la copertura del servizio di trasporto e accompagnamento degli utenti in carico, tramite mezzi del fornitore o mezzi propri del personale impiegato;
  - rispettare e fare rispettare da parte del proprio personale il Codice di comportamento per i dipendenti pubblici di cui al DPR 62/2013, per quanto compatibili, secondo quanto ivi previsto all'art. 2 comma 3, nonché il codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Monza. A tal fine l'aggiudicataria si impegna a consegnare a ciascun dipendente il suddetto Codice ed a verificarne la conoscenza;
  - osservanza di tutte le disposizioni in materia di privacy e di trattamento dei dati personali.
5. La gestione dei servizi in favore dell'utenza viene effettuata dai fornitori accreditati a proprio nome, per proprio conto e a proprio rischio e pericolo in qualità di titolare dell'attività a tutti gli effetti di legge. I fornitori accreditati si intendono espressamente obbligati a tenere, comunque, sollevato e indenne il Comune da ogni e qualsivoglia danno, diretto ed indiretto, causato a persone o a cose dall'attività del proprio personale in relazione ai servizi oggetto dell'accreditamento.
  6. Il Comune ed i suoi obbligati saranno così esentati da ogni azione, sia in via giudiziale che stragiudiziale, da chiunque instaurata. I soggetti accreditati si obbligheranno a sollevare l'Amministrazione da qualunque pretesa, azione o molestia che possa derivare da terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali per trascuratezza o per colpa dell'assolvimento dei medesimi.
  7. Le spese che l'Amministrazione comunale dovesse sostenere a tale titolo saranno dedotte dai crediti dei fornitori ed in ogni caso da questo rimborsate.
  8. I fornitori accreditati risponderanno interamente per ogni difetto delle attrezzature e ausili impiegati nell'espletamento dei servizi, nonché degli eventuali danni a persone o cose che dagli stessi possano derivare.
  9. I fornitori accreditati, oltre alle norme del presente capitolato, deve osservare e far osservare al proprio personale tutte le disposizioni conseguenti a leggi, regolamenti e decreti in vigore o emanati durante il periodo dell'appalto, comprese le ordinanze e regolamenti del Comune di Monza.
  10. Al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, i fornitori nello svolgimento del servizio dovranno attenersi a tutte le norme di legge - generali e speciali in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

11. I fornitori accreditati si impegnano ad impiegare nell'appalto personale puntualmente informato sulle norme di sicurezza generali e speciali per l'esecuzione del servizio.
12. I fornitori accreditati devono altresì:
  - disporre adeguato addestramento per il corretto uso dei dispositivi da parte del personale che deve attenersi scrupolosamente alle segnalazioni di pericolo, di obbligo, di divieto e alle norme di comportamento richiamate dagli appositi cartelli segnaletici;
  - comunicare entro la data di avvio del servizio il nominativo del responsabile del servizio prevenzione e protezione dai rischi.
13. È fatto obbligo ai fornitori di nominare e comunicare all'Amministrazione comunale, all'atto dell'avvio dei servizi, il nome del responsabile dell'accreditamento per tutta la durata del contratto. Tale figura dovrà avere competenze gestionali e organizzative e disporre di poteri di firma e decisionali.
14. I fornitori accreditati sono tenuti a stipulare, per l'intera durata del contratto, specifica polizza assicurativa RCT/RCO connessa allo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato, con un massimale per ogni sinistro di importo non inferiore a Euro 3.000.000,00. La copertura assicurativa dovrà comprendere tutti i danni che, in relazione all'espletamento dei servizi o per cause ad essi connesse derivassero all'Amministrazione o a terzi, a cose o a persone. Ogni responsabilità si intenderà senza riserve od eccezioni a totale carico dell'aggiudicatario.
15. Viene inoltre richiesta ai fornitori una polizza infortuni che copra quale categoria assicurata i propri dipendenti/collaboratori, salvo che questi non siano già iscritti INAIL.
16. All'atto della stipula del contratto i fornitori trasmetteranno una copia della polizza ed i successivi rinnovi entro le date che verranno stabilite dal Comune. L'Amministrazione comunale si riserva di vagliare la suddetta polizza e i relativi massimali, chiedendone eventuale adeguamento.
17. Il fornitore comunicherà tempestivamente al Direttore dell'Esecuzione del Contratto il verificarsi di eventuali infortuni o incidenti occorsi all'utenza durante il servizio, alla presenza di operatori dello stesso fornitore, allegando relazione dell'accaduto.
18. Eventuali inadempienze nel merito saranno risarcite all'Amministrazione comunale o alle famiglie degli utenti dal soggetto accreditato che ha erogato il servizio.
19. Eventuali richieste di risarcimento del danno da parte di utenti/famiglie verranno imputate al fornitore se ed in quanto dovute a interventi effettuati dal personale del soggetto accreditato che ha erogato il servizio.

#### **ART 9. VALORE DELLA PRESTAZIONE E DEI VOUCHER**

1. Il valore orario della prestazione SAD in regime di accreditamento è pari ad € 17,50 oltre IVA. In presenza di utenti affetti da Covid 19 il valore orario è pari ad € 33,34 oltre IVA.
2. Il valore si riferisce alla prestazione del singolo operatore. In caso di compresenza il valore della prestazione raddoppierà, ma potrà essere erogato un voucher per ciascuno degli operatori coinvolti.
3. Il valore è maggiorato:

- a. del 15% per prestazioni rese in giorni festivi o in orario notturno,
  - b. di € 0,40/km per servizi di accompagnamento fuori Monza (da calcolarsi dal confine al luogo di destinazione e viceversa)
4. Il valore può essere frazionato, in ragione del PAI, in 15 minuti, a partire da un minimo di 30 minuti.
  5. L'importo orario sopra indicato è da intendersi omnicomprensivo di tutte le prestazioni dirette ed indirette previste dal bando di accreditamento a remunerazione di:
    - attività diretta del singolo operatore in favore dell'utente, ivi compresi gli accompagnamenti sul territorio di Monza;
    - attività indiretta, ovvero quella dedicata alla compilazione del PAI e delle cartelle, agli incontri di coordinamento, formazione, valutazione, supervisione interna, di raccordo con gli operatori del Comune,
    - ogni altro obbligo e onere posto a carico del fornitore accreditato, sulla base di quanto disposto nel presente capitolato;
  6. Al cittadino verrà concesso un voucher per l'acquisto del servizio presso il fornitore autonomamente individuato, calcolato sulla base dell'importo indicato nell'attestazione ISEE, secondo gli scaglioni ISEE definiti dal Regolamento per la disciplina di interventi e servizi sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Monza - Tabella Economica Comune di Monza e gli importi definiti annualmente con provvedimento della Giunta Comunale (allegato A al presente capitolato).
  7. La quota del valore della prestazione SAD non coperta dal voucher comunale costituisce la quota di compartecipazione dell'utente al pagamento del servizio richiesto e dovrà essere corrisposta direttamente dall'utente al fornitore accreditato prescelto. In nessun caso il fornitore potrà rivalersi sull'Ente per eventuali insoluti delle quote a carico del cliente/utente.

In caso di insoluto, è obbligo del fornitore avvisare l'A.S. che ha in carico il cittadino che provvederà a stilare una relazione al Responsabile dell'Ufficio per illustrare la situazione e porre in essere soluzioni.

In caso di mancato pagamento di quanto direttamente dovuto dall'utente per un periodo superiore ai tre mesi, è facoltà del fornitore sospendere il servizio previa comunicazione al Servizio Sociale.

#### **ART 10. LIQUIDAZIONE DEI VOUCHER AI FORNITORI**

1. Il Comune liquiderà ai fornitori il controvalore dei voucher effettivamente utilizzati da ogni singolo beneficiario previa ricezione da parte dei fornitori stessi del rendiconto mensile per singolo utente e previo accertamento della regolarità della prestazione, nel rispetto di quanto previsto dal PAI, e del DURC.
2. A tal fine i fornitori accreditati si impegnano a inoltrare all'Ente la rendicontazione mensile entro il giorno 10 del mese successivo a quello da rendicontare.
3. Al fine di poter effettuare controlli a campione sulle prestazioni erogate, i fornitori dovranno inoltre conservare agli atti una scheda mensile di rendicontazione per ciascun utente, compilata dall'ausiliaria referente e firmata dall'utente (o dal caregiver), conforme al PAI per tipologia di prestazioni e modalità di erogazione del servizio, riportante il numero di accessi e le prestazioni erogate.
4. Ai sensi dell'art. 1, comma 209, della legge n. 244/2007 e dell'art. 6, comma 6, del D.M. n. 55 del 3/4/2013, l'affidatario è obbligato ad elaborare e a trasmettere le fatture relative ai corrispettivi dovuti in forma elettronica, tramite il sistema

di interscambio secondo le modalità previste dal citato D.M. n. 55/2013 inserendo quale “codice destinatario” il seguente CODICE UNIVOCO UFFICIO (CUU) Comune Monza: UF3A7H.

5. La mancata e/o incompleta emissione della fatturazione elettronica comporterà, ai sensi della sopracitata normativa, l'impossibilità per l'Amministrazione Comunale di procedere al pagamento di quanto dovuto senza che ciò possa dar luogo ad alcuna responsabilità o al pagamento di interessi.
6. Nella causale delle fatture dovrà essere indicato:
  - il numero di impegno di spesa comunicato dall'Ente,
  - il numero della determinazione comunicato dall'Ente,
  - il mese di riferimento della prestazione.
7. Il pagamento avverrà nei termini di legge mediante bonifico bancario o postale, esclusivamente su conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche, al fine di garantire la tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della legge 136/2010 (piano straordinario contro le mafie)

#### **ART 11. CONTROLLI**

1. Il Comune di Monza provvede ad effettuare un monitoraggio complessivo sull'andamento delle prestazioni erogate dai soggetti accreditati e procede ad una valutazione a cadenza annuale del complessivo sistema di accreditamento del SAD mediante somministrazione di questionari all'utenza.
2. Ai fini del monitoraggio sociale, i fornitori dovranno impegnarsi a compilare e mettere a disposizione, su richiesta del Servizio Sociale, un diario assistenziale domiciliare che riporti elementi significativi osservabili nel percorso di assistenza.
3. L'Assistente Sociale referente del caso provvede ad organizzare, nel corso del periodo di attivazione dell'intervento, momenti di verifica sull'andamento del servizio anche attraverso visite domiciliari e colloqui con le persone interessate e i loro familiari.

#### **ART 12. PRIVACY**

1. I fornitori accreditati si impegnano a rispettare gli obblighi di cui alla legislazione vigente in materia di riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati personali di cui al Regolamento 679/2016/UE e s.m.i. e del D.lgs. 196/2003 così come integrato dal D.lgs. 10/08/2019 n. 101 e s.m.i. per quanto di propria competenza.
2. Tutti i dati personali comunicati da ciascuna parte sono lecitamente trattati sulla base del presupposto di liceità enunciato all'articolo 6 par. 1, lett. b) del Regolamento UE 679/2016.
3. Con la sottoscrizione del Patto di Accreditamento, ciascuna Parte dichiarerà di essere informata e di acconsentire all'utilizzo dei propri dati personali funzionali alla stipula ed alla esecuzione del rapporto contrattuale in essere tra le medesime Parti. Tali dati potranno altresì essere comunicati a terzi in Italia e/o all'estero anche al di fuori dell'Unione Europea, qualora tale comunicazione sia necessaria in funzione degli adempimenti, diritti e obblighi, connessi all'esecuzione del Contratto.
4. Le Parti prenderanno altresì atto dei diritti a loro riconosciuti dalla vigente normativa in materia. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e

14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'Ente all'indirizzo [www.comune.monza.it](http://www.comune.monza.it).

5. Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'Ente è il seguente soggetto: LTA s.r.l. nella persona di Luigi Recupero.
6. Ai sensi del Regolamento 679/2016/UE, Comune di Monza in qualità di titolare del trattamento, attribuirà il ruolo di responsabile esterno (outsourcer) ai fornitori accreditati come previsto dall'art.28 del Regolamento 679/2016/UE.
7. L'atto di nomina sottoscritto dalle parti costituirà parte integrante e sostanziale del Contratto.

#### **ART 13. PROPRIETA' DEI DATI**

1. I dati acquisiti dai fornitori per e nell'espletamento del servizio e i loro aggiornamenti sono di proprietà del comune di Monza, che in qualunque momento deve poterne liberamente disporre. Deve essere garantita l'accessibilità ai database contenenti tali dati e la loro leggibilità in formato aperto. Se ciò non è possibile, è obbligatorio garantirne la trasmissione periodica in formato aperto al Comune di Monza.
2. Al termine del contratto tutti i dati acquisiti e aggiornati, inerenti il servizio, devono essere trasmessi al Comune di Monza in formato aperto.

#### **ART 14. PENALITA'**

1. I fornitori accreditati, nell'esecuzione dei servizi previsti nel presente capitolato, avranno l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e regolamenti concernenti il servizio stesso.
2. Ove non ottemperi a tutti gli obblighi ovvero violi le disposizioni del presente Capitolato, è tenuta al pagamento delle seguenti penalità:
  - € 100,00 per ciascun giorno di ritardo nell'avvio del servizio rispetto a quanto richiesto,
  - € 100,00 per ogni giorno in cui si verifichi l'inosservanza parziale o totale degli orari del Servizio che ne pregiudichino il corretto svolgimento (per singolo utente per il quale si è verificata la fattispecie);
  - € 200,00 per ogni giorno in cui non sia stato prestato il servizio programmato (per singolo utente per il quale si è verificata la fattispecie);
  - € 250,00 per ogni giorno di irreperibilità del Coordinatore o del suo sostituto;
  - € 500,00 per ciascuna violazione riscontrata della normativa sulla privacy;
  - € 1.000,00 per comportamento degli operatori tutti scorretto, sconveniente o lesivo dell'incolumità, moralità e personalità degli utenti, fatto salvo ulteriori provvedimenti;
  - € 1.500,00 per personale inidoneo e/o con qualifica degli operatori non corrispondente a quella del presente capitolato.
3. Per ogni recidiva si prevede il raddoppio della penalità.
4. L'applicazione della penalità, stabilita insindacabilmente dall'Amministrazione dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza alla quale la ditta avrà facoltà entro 10 giorni dalla notifica della contestazione stessa, di presentare le proprie contro deduzioni.

5. Si procederà al recupero delle penalità mediante rivalsa sulla prima fattura in pagamento.
6. Rimane il diritto di risarcimento di ulteriori danni, non escluso il rimborso di terzi.

#### **ART 15. CAUSE DI CANCELLAZIONE DALL'ELENCO DEI SOGGETTI ACCREDITATI**

1. Si potrà procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., nei seguenti casi:
  - accertata inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro, correttezza e correttezza contributiva,
  - accertata inosservanza alle norme di legge circa l'assunzione del personale e la retribuzione dello stesso,
  - accertata inosservanza delle leggi in materia di sicurezza,
  - inadempimento rispetto agli obblighi in materia di trattamento dei dati personali,
  - accertata inosservanza da parte del personale del Codice di comportamento adottato dal Comune di Monza (pubblicato sul sito internet comunale [www.comune.monza.it](http://www.comune.monza.it) - amministrazione trasparente - personale - codice disciplinare personale);
2. Qualora, nel corso del periodo di validità dell'Elenco, i responsabili comunali rilevino il venir meno, in capo ad un soggetto fornitore, di una delle condizioni o requisiti indispensabili, ne daranno tempestiva informazione al Dirigente competente che provvederà ad una contestazione formale degli addebiti.
3. Eventuali controdeduzioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire entro e non oltre 8 giorni dalla data di ricevimento della stessa.
4. Il Comune provvederà al relativo esame e alla comunicazione degli esiti dell'istruttoria. In particolare prevede la cancellazione dall'Albo dei soggetti accreditati:
  - l'interruzione dei servizi senza giusta causa,
  - Gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte dell'Amministrazione,
  - inosservanza delle norme di legge, regolamentari e deontologiche attinenti ai singoli servizi,
  - impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità previsti,
  - rifiuto della presa in carico da parte del fornitore per più di tre volte annue.

#### **ART 16. CAUSE DI RECESSO DA PARTE DEL FORNITORE ACCREDITATO**

1. Il fornitore accreditato può recedere dal Patto di Accreditamento e richiedere la cancellazione dall'elenco dei soggetti accreditati con un preavviso di 60 giorni da trasmettere a mezzo PEC.

#### **Allegati:**

- Allegato A. "Tabella Economica Voucher / Scaglioni ISEE"