



DIREZIONE SERVIZI SOCIO EDUCATIVI
SERVIZIO SERVIZI SOCIALI A FAVORE DI MINORI ANZIANI ADULTI E FAMIGLIE

N. 1823-22 Registro
N. 0435-22 Reg. Area

VII.12/F1278-22

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Oggetto: Determinazione a contrarre per l'affidamento, tramite procedura aperta, dei servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, dei servizi di custodia sociale, pronto intervento sociale, servizio tecnologie assistive e trasporto sociale per anziani dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Bergamo per il periodo 1° ottobre 2022-30 settembre 2025 – CIG 9303167047 – codice CPV 85320000-8 Servizi sociali. Approvazione delle condizioni di gara e del progetto di gara. Prenotazione della spesa.

OGGETTO: Determinazione a contrarre per l'affidamento, tramite procedura aperta, dei servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, dei servizi di custodia sociale, pronto intervento sociale, servizio tecnologie assistive e trasporto sociale per anziani dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Bergamo per il periodo 1° ottobre 2022-30 settembre 2025 – CIG 9303167047 – codice CPV 85320000-8 Servizi sociali. Approvazione delle condizioni di gara e del progetto di gara. Prenotazione della spesa.

LA RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Premesso:

-che la legge 328/2000 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*" attribuisce ai Comuni la programmazione, progettazione, realizzazione del sistema locale dei servizi sociali nell'ambito delle risorse disponibili e in base ai piani nazionali, regionali e al Piano di Zona.

-che la medesima legge assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato d'interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza del reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli art. 2,3 e 38 della Costituzione;

-che i Comuni esercitano le funzioni sociali in forma associata a livello di Ambito territoriale nelle diverse forme giuridiche previste dalla normativa vigente e secondo gli assetti più funzionali alla gestione, alla spesa e al rapporto con i cittadini;

Richiamati, al riguardo, tra gli altri, i seguenti provvedimenti:

-la D.G.R. Regione Lombardia n. 4111 del 21.12.2020 "Le Linee di indirizzo regionali per la programmazione sociale 2021-2023", la quale delinea il quadro entro il quale attuare i processi di programmazione integrata e partecipata a livello locale, tenendo conto delle rapide e complesse evoluzioni economiche, sociali e culturali in atto, le quali si traducono anche in un cambiamento della tipologia dei bisogni della popolazione (sociali, sanitari, socio-sanitari e di inclusione), favorendo l'integrazione tra più settori: sociale, sanitario, sociosanitario, educativo per assicurare forme di presa in carico globale, riferite allo stato di benessere fisico, psichico e sociale, delle persone e delle famiglie fragili.

-la L. R. 34/2004, la quale dispone che i Comuni, nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 117 e 118 della Costituzione e dall'articolo 6 della legge 328/2000, definiscono e promuovono interventi e servizi sociali;

Atteso:

-che i servizi per la domiciliarità dell'Ambito Territoriale 1 di Bergamo, oggetto della gestione associata ex art. 30 del D. Lgs. n. 267/2000 e ss. mm. ed ii. tra i Comuni di Bergamo, Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole e Torre Boldone, sono attualmente gestiti dall'Associazione Temporanea di Impresa tra il Consorzio Sol.co Città Aperta Soc. Coop. Sociale e il Consorzio R.I.B.E.S. Soc. Coop. in forza del contratto n. 1752 del 26/7/2017,

-tale gestione è in scadenza al prossimo 30 settembre, così come previsto, da ultimo, con la propria Determinazione n. 1697-22 del 29/6/2022, esecutiva ai sensi di legge;

Considerato:

-che l'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito territoriale di Bergamo, nella seduta del 28 febbraio 2022, ha approvato le linee di indirizzo relative ai servizi e interventi di assistenza domiciliare e della rete integrata dei servizi legati alla domiciliarità per il triennio 2022/2025;

-che l'Assemblea, nella medesima seduta, ha deliberato che il Comune di Bergamo, in qualità di Ente Capofila dell'Ambito e in quanto Ente maggiormente strutturato in termini di risorse umane e di competenze specifiche in materia di contrattualistica pubblica, attraverso il proprio Ufficio di Piano desse seguito al nuovo appalto di servizio per la domiciliarità, secondo quanto contenuto nelle linee di indirizzo approvate, alla luce del fatto che l'interesse prioritario è rappresentato dalla consapevolezza comune ed improcrastinabile di procedere verso una direzione di rafforzamento sistemico dell'Ambito che, già da tempo, veicola su di sé la quasi totalità dei finanziamenti nazionali, regionali ed europei a disposizione del welfare locale, privando quasi totalmente i singoli Comuni di risorse proprie a tal fine destinate;

Visti gli atti con i quali gli altri Comuni dell'Ambito Territoriale, in attuazione di quanto deciso dall'Assemblea, hanno conferito specifica delega al Comune di Bergamo per l'espletamento delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili ed adulti in difficoltà per il triennio 2022/2025 e cioè, nello specifico:

- Deliberazione della Giunta Comunale di Torre Boldone n. 36 del 28/3/2022,
- Deliberazione della Giunta Comunale di Sorisole n. 35 del 7/4/2022,
- Deliberazione della Giunta Comunale di Ponteranica n. 39 del 10/5/2022,
- Deliberazione della Giunta Comunale di Orio al Serio n. 24 dell'8/4/2022,
- Deliberazione della Giunta Comunale di Gorle n. 48 del 6/4/2022;

Ritenuto pertanto di dover procedere all'affidamento dei servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, dei servizi di custodia sociale, pronto intervento domiciliare per anziani, servizio tecnologie assistive e trasporto sociale per anziani dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Bergamo, per il periodo 1° ottobre 2022-30 settembre 2025, per un importo complessivo di € 7.025.734,66 al netto dell'IVA, così ottenuto:

attività di gestione e coordinamento del progetto	€ 204.102,00
servizio a sostegno della domiciliarità	€ 5.164.539,60
servizio di custodia sociale	€ 1.217.270,40
servizio di pronto intervento domiciliare per gli anziani	€ 78.276,36
servizio tecnologie assistive	€ 265.394,80
progetto "Tornare a casa"	€ 41.814,00
servizio trasporto sociale	€ 54.337,50

oltre a € 100.000,00 IVA esclusa, non soggetta a ribasso di gara, a titolo di eventuale premialità;

Dato atto che il quadro economico del progetto risulta così determinato:

		ANNO 2022	ANNO 2023	ANNO 2024	ANNO 2025	
A	COSTO DEL SERVIZIO					
A.1	COSTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO	7.025.734,66	610.894,56	2.333.578,22	2.333.578,22	1.847.683,67
A.2	COSTI PER LA SICUREZZA DERIVANTI DA RISCHI DI INTERFERENZE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE SERVIZI A BASE D'APPALTO		€ 7.025.734,66	€ 610.894,56	€ 2.333.578,22	€ 2.333.578,22	€ 1.747.683,67

B SOMME A DISPOSIZIONE						
B.1	Iva 5% E 22% sulle voci A.1.1, A.2	€ 361.809,73	€ 35.742,48	€ 118.769,91	€ 118.769,91	€ 88.527,43
B.2	CONTRIBUTO ATTIVITA' DI VIGILANZA	€ 800,00	€ 800,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
B.3	SPESE PER PUBBLICITA'	€ 3.500,00	€ 3.500,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
B.4	SPESE GENERALI (COMMISSIONE DI GARA)	€ 900,00	€ 900,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
B.5	ACCANTONAMENTO INCENTIVI PER LA PROGETTAZIONE ai sensi dell'art. 113 del D- Lgs. 50/2016	€ 47.419,12	€ 23.709,56	€ 11.854,78	€ 11.854,78	€ 0,00
TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE		€ 414.428,85	€ 64.652,04	€ 130.624,69	€ 130.624,69	€ 88.527,43
SPESA COMPLESSIVA DI PROGETTO (A+B)		€ 7.440.163,51	€ 675.546,59	€ 2.464.202,91	€ 2.464.202,91	€ 1.836.211,10

oltre alla prevista premialità di € 100.000,00 oltre IVA, non soggetta a ribasso di gara;

Verificato che CONSIP SpA, società del Ministero dell'Economia e delle Finanze che gestisce il Programma di razionalizzazione degli acquisti nella P.A., non ha attivato una convenzione per la fornitura del servizio in oggetto;

Visti:

- l'art. 192 del D. Lgs. n. 267/2000, il quale stabilisce che la stipula dei contratti deve essere preceduta da apposita determinazione, indicante il fine che si intende perseguire tramite il contratto che si intende concludere, l'oggetto, la forma, le clausole ritenute essenziali, le modalità di scelta del contraente e le ragioni che motivano la scelta nel rispetto della vigente normativa,
- l'art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016, che al co. 2 dispone che *“prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte”*;

Considerato che, trattandosi di un contratto relativo ai servizi sociale, il criterio di aggiudicazione è, ai sensi dell'art. 95 co. 3 del menzionato Codice, quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da individuare, anche in presenza di una sola offerta valida, sulla base del migliore rapporto qualità prezzo secondo il punteggio così definito: offerta tecnica punteggio massimo 70/100 punti; offerta economica punteggio massimo 30/100 punti;

Ritenuto pertanto di adottare i provvedimenti conseguenti;

Vista la seguente documentazione di gara:

Condizioni di gara

Progetto di gara, così composto:

- 1 Relazione tecnico-illustrativa
- 2 - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale
- 3 - Costo complessivo del servizio
- 4 - Prospetto economico degli oneri complessivi
- 5 - Linee guida per le azioni e gli interventi a sostegno della domiciliarità dell'Ambito Territoriale di Bergamo

- 6 – Prospetto del personale da impiegare nei servizi
- 7 - Elenco del personale impiegato

all'uopo predisposta, e riconosciuto che la stessa è meritevole di approvazione, in quanto rispondente alle esigenze del servizio e agli intendimenti dell'Amministrazione;

Ritenuto inoltre di procedere all'affidamento del servizio in un unico lotto per ragioni organizzative connesse al coordinamento complessivo del servizio, per la variabilità frequente dei luoghi di esecuzione degli interventi (domicili degli utenti), che impedisce frazionamenti territoriali predeterminati, e per l'inopportunità di distinguere funzionalmente le varie fasi del servizio, strettamente intrecciate tra loro;

Verificato che, per la natura delle prestazioni, non sussistono rischi di interferenza nell'ambito lavorativo, in quanto non esiste contiguità fisica né di spazio tra i dipendenti dei Comuni e l'operatore economico affidatario del servizio, per cui non risulta necessaria la predisposizione del DUVRI né la conseguente previsione di costi relativi alla sicurezza sul lavoro;

Considerato che:

il soggetto che intende partecipare alla presente procedura deve dichiarare di:

- essere in possesso dei requisiti di ordine generale, nonché professionali, di capacità economico finanziaria per l'affidamento degli appalti, previsti dagli artt. 80, 83 del D.Lgs 50/2016;
- assumere, in caso di aggiudicazione, a pena di nullità assoluta del contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 ed, inoltre, si obbligherà ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali o altri strumenti di pagamento che siano idonei ad assicurare la tracciabilità della transazione finanziaria, dedicati, anche non in via esclusiva, alla commessa pubblica di cui all'oggetto, e a comunicare alla scrivente amministrazione gli estremi identificativi dei conti suddetti, entro sette giorni dalla loro accensione, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi e a comunicare, altresì, ogni modifica dei dati trasmessi, che dovrà allegare in sede di gara;
- ai sensi dell'art. 53, comma 16 del d.lgs 30 marzo 2001, n. 165, non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non avere attribuito nel triennio successivo alla cessazione di lavoro, incarichi a dipendenti del Comune di Bergamo, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti dello stesso operatore economico, come risulta dalla suddetta dichiarazione di cui all'art 80 del D. Lgs. 50/2016 sopra richiamata;
- essere a conoscenza del Codice di Comportamento dei dipendenti approvato dal Comune e applicabile anche a collaboratori di imprese fornitrici e che la violazione degli obblighi previsti nel suddetto Codice comporta la risoluzione dell'appalto;
- avere assolto agli obblighi di regolarità contributiva come da certificazione DURC.

Rilevato che alla nomina dei componenti la Commissione di gara, che ha il compito di esaminare le offerte tecniche presentate, si procederà con apposito e distinto provvedimento dirigenziale dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte.

Dato atto che l'esecuzione del contratto per i servizi, ai sensi dell'art.102 del D.lgs. n. 50/2016, è soggetta a verifica di conformità da parte del Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.) per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle pattuizioni concordate in sede di aggiudicazione e affidamento.

Rilevato che quindi compete al R.U.P. effettuare la verifica di conformità che deve essere conclusa nel termine di 20 giorni, decorrenti dalla suddetta comunicazione da parte dell'operatore economico di ultimazione delle prestazioni oggetto dell'affidamento, e che spetta al R.U.P.

rilasciare il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore, entro e non oltre il 90° giorno dall'emissione del certificato di regolare esecuzione.

Dato atto che il procedimento di affidamento si conclude entro 60 giorni dall'adozione del presente provvedimento e contro la procedura di affidamento è ammesso, ai sensi dell'art 120 del D.lgs. n. 104/2010, ricorso al T.A.R., entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di cui al D.lgs. n. 50/2016 o dalla conoscenza dell'atto.

Ritenuto, ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016, di individuare quale Responsabile Unico del Procedimento la dott.ssa Elena Lazzari, responsabile del Servizio servizi sociali a favore di minori anziani adulti e famiglie della Direzione Servizi Socio-Educativi, e-mail elena.lazzari@comune.bergamo.it, che riceve su appuntamento, alla quale gli interessati possono rivolgersi.

Dato atto che l'esecuzione del servizio è soggetto a verifica di conformità da parte del responsabile del procedimento, al fine di accertare e verificare che il servizio richiesto sia stato eseguito a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale.

Dato atto, altresì, che l'adozione del presente provvedimento è di competenza dirigenziale, ai sensi dell'art. 107 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Viste:

- legge 328/200
- il testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, approvato con d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267;
- il D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50;
- il D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104;
- la legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche;
- il D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 2007 nelle parti ancora in vigore;
- la deliberazione del 3 novembre 2010 dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici;
- l'art 6 bis della legge 241/90, come introdotto dalla legge 190/2012 e l'art. 6 del D.P.R. 62/2013.
- Il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023.

Tutto ciò premesso

SI PROPONE

di approvare quanto previsto nel sottoriportato schema di determinazione.

Con l'occasione, il sottoscritto dichiara, ai sensi dell'art 6 bis della legge 241/90, come introdotto dalla legge 190/2012 e dell'art. 6 del D.P.R. 62/2013, in relazione al procedimento di che trattasi, di non trovarsi in situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti e affini entro il secondo grado.

LA RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Dott.ssa Elena Lazzari (*)

IL DIRIGENTE

Vista la proposta del RUP e ritenutala accoglibile.

Visto, altresì, l'art. 147 bis del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e l'art.15 del vigente regolamento comunale sui controlli interni e dato atto che la sottoscrizione del presente provvedimento equivale al rilascio del parere favorevole di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa,

DICHIARA

ai sensi dell'art 6 bis della legge 241/90, come introdotto dalla legge 190/2012 e dell'art. 6 del D.P.R. 62/2013, in relazione al procedimento di che trattasi, di non trovarsi in situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti e affini entro il secondo grado.

DETERMINA

- 1) di indire, per le motivazioni di cui in premessa e che si intendono qui richiamate, la procedura aperta per l'affidamento, per il periodo 1° ottobre 2022 - 30 settembre 2025, dei servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, dei servizi di custodia sociale, pronto intervento sociale, servizio tecnologie assistive e trasporto sociale per anziani dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Bergamo, da esperirsi con le modalità previste dall'art. 95 comma 3 del D. Lgs 50/2016 e ss. mm. ed ii., ossia con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV) secondo i parametri e i punteggi indicati nel documento "Condizioni di gara", che si allega al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;
- 2) di approvare il Progetto di gara, redatto ai sensi dell'art. 23 comma 15 del D. Lgs. 50/2016, allegato anch'esso alla presente quale sua parte integrante e sostanziale, composto da:
 1. - Relazione tecnico-illustrativa
 2. - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale
 3. - Costo complessivo del servizio
 4. - Prospetto economico degli oneri complessivi
 5. - Linee guida per le azioni e gli interventi a sostegno della domiciliarità dell'Ambito Territoriale di Bergamo
 6. - Prospetto del personale da impiegare nei servizi
 7. - Elenco del personale impiegato
- 3) di demandare a successivo provvedimento dirigenziale, da adottarsi dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, la nomina della commissione giudicatrice per l'esame delle offerte che saranno presentate;
- 4) di individuare, ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241, quale Responsabile Unico del Procedimento la dott.ssa Elena Lazzari, Responsabile del Servizio servizi sociali a favore di minori anziani adulti e famiglie della Direzione Servizi Socio-Educativi, e-mail: elena.lazzari@comune.bergamo.it, che riceve su appuntamento, alla quale gli interessati possono rivolgersi;
- 5) di stabilire fin d'ora che in caso di gara deserta o in caso di presentazione di offerte non appropriate, si procederà mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2) lett. a) del D. Lgs. 50/2016, alle medesime condizioni di Capitolato;
- 6) di dare mandato al Responsabile del Servizio Contratti Appalti e Provveditorato di procedere alla indizione della procedura di gara, nonché all'attività di pubblicazione dell'avviso ai sensi di legge per un importo complessivo presunto di € 3.500,00 e al pagamento del contributo per l'AVCP per l'importo di € 800, con assunzione della relativa spesa da parte del medesimo Servizio Contratti Appalti e Provveditorato;
- 7) di prenotare la spesa derivante dal presente provvedimento così come appresso indicato:

esercizio 2022 - € 610.894,56 oltre IVA, per un totale di € 646.637,04

€ 47.961,95 oltre IVA, per un totale di € 55.132,80, al capitolo 44050/00 "Piano di Zona L. 328/00 – Contratti di servizio" Quota FNPS

€ 44.529,38 oltre IVA, per un totale di € 46.755,85, al capitolo 42500/04 "Servizio di assistenza domiciliare" Quota finanziata dai Comuni dell'Ambito – prenotazione 673/2022

€ 518.403,23 oltre IVA, per un totale di € 544.748,39, al capitolo 42500/04 "Servizio di assistenza domiciliare" – Quota finanziata dal Comune di Bergamo – (€ 6.454,13 prenotazione 673/2022, € 403.850,01 prenotazione 691/2022)

esercizi 2023 e 2024 - € 2.333.578,22 oltre IVA, per un totale di € 2.452.348,13

€ 86.847,80 oltre IVA, per un totale di € 92.431,19, al capitolo 44050/00 "Piano di Zona L. 328/00 – Contratti di servizio" Quota FNPS

€ 178.117,52 oltre IVA, per un totale di € 187.023,40, al capitolo 42500/04 "Servizio di assistenza domiciliare" Quota finanziata dai Comuni dell'Ambito

€ 2.068.612,90 oltre IVA, per un totale di € 2.172.893,55, al capitolo 42500/04 "Servizio di assistenza domiciliare" Quota finanziata dal Comune di Bergamo

Esercizio 2025 - € 1.847.683,67 oltre IVA, per un totale di € 1.941.211,10

€ 63.885,85 oltre IVA, per un totale di € 67.798,39, al capitolo 44050/00 "Piano di Zona L. 328/00 – Contratti di servizio" Quota FNPS

€ 133.588,14 oltre IVA, per un totale di € 140.267,55, al capitolo 42500/04 "Servizio di assistenza domiciliare" Quota finanziata dai Comuni dell'Ambito

€ 1.650.209,68 oltre IVA, per un totale di € 1.733.145,16, al capitolo 42500/04 "Servizio di assistenza domiciliare" Quota finanziata dal Comune di Bergamo

8) di prenotare altresì la spesa complessiva di € 900,00 per spese generali (commissione di gara) al capitolo 42500/04 "Servizio di assistenza domiciliare" – esercizio 2022, che presenta la necessaria disponibilità;

9) di dare atto che, ai sensi del regolamento per gli incentivi alle funzioni tecniche di cui all'art. 113 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss. mm. ed ii., gli importi complessivi da accantonarsi ad apposito fondo sono pari a € 47.419,12, di cui l'80%, pari a € 37.935,29, per incentivo al personale interno, e il 20%, pari a € 9.483,82, per l'innovazione e il miglioramento dei servizi, come di seguito dettagliato:

	esercizio 2022	esercizio 2023	esercizio 2024	TOTALE
Fondo incentivo personale interno (80%)	€ 18.967,65	€ 9.483,82	€ 9.483,82	€ 37.935,29
Fondo innovazione e miglioramento servizi (20%)	€ 4.741,91	€ 2.370,96	€ 2.370,96	€ 9.483,82
TOTALE PER ESERCIZIO	€ 23.709,56	€ 11.854,78	€ 11.854,78	€ 47.419,12

10) di prenotare la spesa complessiva di € 47.419,12 per le funzioni tecniche incentivabili di cui all'art. 113 del D. Lgs. n. 50/2016 al capitolo 42500/04 "Servizio di assistenza domiciliare" come appresso indicato:

esercizio 2022 € 23.709,56
esercizi 2023 e 2024 € 11.854,78

11) di dare atto che la spesa come sopra dettagliata relativa agli esercizi 2022, 2023 e 2024 è prevista nel bilancio di previsione pluriennale 2022/2024;

12) di prevedere le prenotazioni e gli impegni di spesa come sopra dettagliati all'esercizio 2025 del redigendo Bilancio di previsione ai sensi dell'art. 183 punto 6 lettere a) e b) del D. Lgs. n. 267/2000 e ss. mm. ed ii.;

13) di accertare l'entrata derivante dal presente atto nel modo seguente:

€ 46.755,85 esercizio 2022
€ 187.023,40 esercizio 2023
€ 187.023,40 esercizio 2024
€ 140.267,55 esercizio 2025

al capitolo 08800/00 "*Trasferimenti da amministrazioni locali in ambito sociale*";

14) di dare atto che le quote annue del Fondo Nazionale Politiche Sociali L. 328/00 (FNPS) verranno accertate con successivi atti a seguito dell'assegnazione del Fondo stesso al Comune di Bergamo, quale capofila dell'Ambito di Bergamo;

15) di dare atto che:

-non è attiva alcuna Convenzione Consip comparabile al servizio in oggetto;
-l'affidamento del servizio in oggetto è soggetto agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari e che il Codice Identificativo di Gara – CIG è: 9303167047;

16) di dare atto che i conseguenti pagamenti sono compatibili con gli stanziamenti di cassa e le regole di finanza pubblica;

17) di dare atto, infine, che il presente provvedimento sarà pubblicato sul sito Internet del Comune, nella sezione "Amministrazione Trasparente", ai sensi del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, avente per oggetto il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni

LA DIRIGENTE DI DIREZIONE
Dott.ssa Paola Garofalo (*)

Allegati:

- progetto di gara e relativi allegati
- condizioni di gara

(*) Il presente documento informatico è stato firmato digitalmente ed è conservato nel sistema di gestione documentale del Comune di Bergamo, in conformità alle disposizioni del codice dell'amministrazione digitale, approvato con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.



COMUNE DI BERGAMO

DIREZIONE SERVIZI SOCIO EDUCATIVI

CONDIZIONI DI GARA

INDIZIONE DI PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI, DISABILI E ADULTI IN DIFFICOLTÀ, SERVIZIO DI CUSTODIA SOCIALE, PRONTO INTERVENTO SOCIALE, SERVIZIO TECNOLOGIE ASSISTIVE, TRASPORTO SOCIALE PER ANZIANI DEI COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE BERGAMO

PERIODO: 1° OTTOBRE 2022 – 30 SETTEMBRE 2025.

CIG: 9303167047

CPV 85320000-8 Servizi sociali

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto l'insieme delle prestazioni per la gestione di servizi per la domiciliarità dei Comuni dell'Ambito territoriale di Bergamo, comprensivi di interventi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, custodia sociale, pronto intervento sociale, *Telecare* e domotica leggera, trasporto sociale a favore di persone anziane.

I servizi saranno declinati sulla base dell'organizzazione territoriale distinta in 3 (tre) poli nel Comune di Bergamo e 1 (un) polo nei Comuni dell'Ambito (Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone).

I destinatari dei servizi sono descritti nell' allegato 5 "Linee guida per le azioni e gli interventi a sostegno della domiciliarità dell'Ambito territoriale di Bergamo".

2. IMPORTO BASE DELL'APPALTO

L'importo presunto complessivo riferito all'intera durata di tre anni dell'appalto è di **€ 7.025.734,66 (IVA esclusa)**, oltre ad una quota prevista per la premialità di € 100.000,00 (IVA esclusa).

L'importo presunto complessivo, esclusa la quota di premialità, è il risultato della somma dei seguenti ambiti operativi:

1. Quota per le attività di gestione e coordinamento del progetto

Responsabile della gestione e del coordinamento del progetto, assistente sociale, personale amministrativo, operatore a supporto della gestione e del coordinamento dei volontari per un importo di **€ 204.102,00 (IVA esclusa)**.

2. Quota per il servizio a sostegno della domiciliarità, distinto in base al target di riferimento in servizio per anziani, adulti in difficoltà e persone con disabilità, servizio demenza care, supervisione equipe e attività di coordinamento dei servizi per la domiciliarità, per un costo complessivo di € 5.164.539,60 così definito:

Coordinamento dei servizi alla domiciliarità, con referenti dedicati all'organizzazione del servizio in poli territoriali per un costo di € 293.277,60 (IVA esclusa).

Per il Comune di Bergamo (organizzato in tre poli territoriali):

- a) **Servizio di assistenza domiciliare per anziani**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone anziane in situazione di fragilità, nonché a rischio o in situazione di isolamento sociale per un costo di **€ 2.508.840,00 (IVA esclusa)**;
- b) **Servizio di assistenza domiciliare adulti fragili**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone maggiorenni in condizione di fragilità temporanea o permanente legata allo stato di salute, al contesto socio-relazionale o economico per un costo di **€ 557.520,00 (IVA esclusa)**;
- c) **Servizio di assistenza domiciliare a favore di persone disabili** in situazione di grave disagio per un costo complessivo di **€ 418.140,00 (IVA esclusa)**;
- d) **Servizio Demenza care**, costituito da un insieme di interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio dell'anziano in situazione di grave non autosufficienza dovuta a patologie neurodegenerative ed integrati da azioni di sostegno ai *caregivers* per un costo di **€ 958.934,40 (IVA esclusa)**;
- e) **Supervisione di equipe**, costituita dall'attività di formazione e supporto psicologico al personale impegnato nel servizio Demenza Care per un costo di **€ 6.900,00 (IVA esclusa)**

Per i Comuni di Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone (organizzati in un unico polo territoriale):

- a) **Servizio di assistenza domiciliare**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone anziane in situazione di fragilità, nonché a rischio o in situazione di isolamento sociale per un costo di **€ 420.927,60 (IVA esclusa)**.
- 3. Quota per il servizio di Custodia Sociale**, costituito da un insieme di interventi di natura assistenziale rivolti a persone con fragilità al fine di rafforzare il loro grado di autonomia, nonché da azioni di prossimità e coesione in grado di garantire un ruolo di raccordo e legame con il territorio e con le risorse che esso esprime, per un costo complessivo di **€ 1.217.270,40 (IVA esclusa)**, così suddiviso:

Attività di coordinamento delle azioni di Custodia Sociale per un costo di **€ 146.638,80 (IVA esclusa)**

Per il Comune di Bergamo (organizzato in tre poli territoriali):

- a) **Servizio di Custodia Sociale**, costituito da azioni di prevenzione e mantenimento delle autonomie funzionali alla vita quotidiana, e da azioni di protezione sociale attraverso la realizzazione di interventi di prossimità attivabili con immediatezza, per un costo di **€ 919.908,00 (IVA esclusa)**.
- b) **Interventi socio educativi**, costituito da azioni di mediazione con il territorio al fine di promuovere lo sviluppo positivo del tessuto sociale e favorire l'intercettazione precoce dei bisogni, per un costo di **€ 61.272,00 (IVA esclusa)**.

Per i Comuni Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone (organizzati in un unico polo territoriale):

- a) **Servizio di Custodia Sociale**, costituito da azioni di prevenzione e mantenimento delle autonomie funzionali alla vita quotidiana, e da azioni di protezione sociale attraverso la realizzazione di interventi di prossimità attivabili con immediatezza, per un costo di **€ 55.752,00 (IVA esclusa)**.
- b) **Interventi socio educativi**, costituito da azioni di mediazione con il territorio al fine di promuovere lo sviluppo positivo del tessuto sociale e favorire l'intercettazione precoce dei bisogni, per un costo di **€ 33.699,60 (IVA esclusa)**.

- 4. Servizio di Pronto intervento domiciliare per gli anziani**, costituito da un insieme di interventi domiciliari tempestivi in risposta a criticità improvvise che possano determinare

situazioni di rischio e di bisogno non procrastinabile, o a situazioni di cronicità grave sconosciute ai servizi, per un costo complessivo di € 78.276,36 (IVA esclusa), così suddiviso:

Per il Comune di Bergamo:

- a) **Interventi straordinari di ripristino delle condizioni igieniche abitative**, per il ripristino immediato dell' idoneità del domicilio in caso di situazioni che potrebbero pregiudicare lo stato di benessere della persona per un costo pari ad € 12.489,00 (IVA esclusa).
- b) **Pronto intervento sociale a favore di persone anziane**, che consiste nell' immediata attivazione di un servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone anziane che si trovano in una situazione di criticità per un costo pari ad € 41.814,00 (IVA esclusa).

Per i Comuni Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone:

- a) **Pronto intervento sociale a favore di persone anziane**, che consiste nell' immediata attivazione di un servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone anziane che si trovano in una situazione di criticità per un costo pari ad € 23.973,36 (IVA esclusa).
5. **Servizio Tecnologie Assistive**, costituito da una gamma di interventi assistenziali leggeri basati sull' utilizzo della tecnologia e a carattere socio-educativo con finalità prevalentemente formative e informative, ovvero in strumenti utili a favorire la partecipazione o la riabilitazione sociale della persona, per un costo complessivo pari ad € 265.394,80, così suddiviso:
- a) **Telecare – contact center in entrata**, costituito da un servizio telefonico *inbound* con funzione di orientamento e informazione di carattere generale sui servizi e sui progetti in essere per la popolazione anziana per un costo pari a € 55.752,00 (IVA esclusa)
 - b) **Telecare – call center in uscita**, costituito da un servizio telefonico *outbound* finalizzato al contatto telefonico periodico e flessibile con cittadini fragili individuati dai servizi sociali, dalla custodia sociale o autocandidati per un costo pari a € 105.928,80 (IVA esclusa)
 - c) **Servizio di counselor psicologico**, dedicato a persone fragili che necessitano di un supporto professionale, individuale o di gruppo, a compensazione di stati di malessere reattivi ad eventi traumatici per un costo pari a € 13.800,00 (IVA esclusa)
 - d) **Coordinamento** degli interventi previsti dal Servizio Tecnologie Assistive, per un costo pari a € 34.914,00 (IVA esclusa)
 - e) **Allestimento e gestione piattaforma tecnologica** per il servizio di alert pari ad € 25.000,00
 - f) **Domotica leggera**, costituito da interventi a contenuto tecnologico volti a valutare e monitorare, anche a distanza, lo stato di benessere delle persone più fragili e a rischio di isolamento sociale, per un costo pari a € 30.000,00 (IVA esclusa)
6. **Progetto Tornare a casa**, che consiste nell' attivazione di interventi di assistenza domiciliare a favore di persone fragili in fase di dimissione da strutture sanitarie o riabilitative a seguito di ricovero o accertamenti in Pronto Soccorso per un costo pari ad € 41.814,00 (IVA esclusa)
7. **Trasporto sociale**, costituito dagli interventi a sostegno del bisogno di trasporto e accompagnamento sociale delle persone anziane fragili, prive di una rete familiare di supporto e con un ridotto grado di autonomia negli spostamenti per un costo pari a € 54.337,50 (IVA esclusa)

La premialità, non soggetta a ribasso di gara, è da riconoscere al soggetto aggiudicatario unicamente al raggiungimento di specifici obiettivi sulla base degli indicatori descritti nell' art.15 bis del Capitolato Speciale, per un importo di € 100.000,00 IVA esclusa.

Gli importi sono stimati sulla base dei servizi e degli interventi da attivare, del numero e della qualifica degli operatori, del monte ore di intervento ipotizzato per la realizzazione dei diversi servizi, come da "Progetto di gara", allegato.

Nell'importo previsto sono ricompresi tutti gli elementi economici per la realizzazione dei servizi e degli interventi, incluso il costo per gli operatori necessari comprensivo dei costi relativi agli spostamenti necessari alla realizzazione degli interventi di domiciliarità, e con esso vengono ad essere soddisfatti tutti gli oneri delle attività oggetto dell'appalto.

Ai sensi dell'art 23 comma 16 del Codice, l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera, che la Stazione Appaltante ha stimato essere pari a € 6.970.734,66, pari al 99,22% del totale.

Gli interventi oggetto dell'appalto risultano finanziati da risorse proprie dei Comuni dell'Ambito di Bergamo per l'importo di **€ 6.740.191,26** e da specifici contributi statali e/o regionali, in particolare il Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS), per l'importo di **€ 285.543,40**. Per questi ultimi la previsione di finanziamento all'Ambito territoriale nel triennio è presunta e rappresenta una stima; ciò comporta che gli interventi e i servizi nel corso della durata dell'appalto, sulla base dei finanziamenti reali assegnati all'Ambito, potrebbero essere integrati, ma potrebbero anche ridursi ovvero prevederne una interruzione, senza che i soggetti contraenti possano per questo pretendere alcunché a titolo di indennizzo o risarcimento.

Non sono previsti oneri interferenziali legati alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'appalto è costituito da un unico lotto per ragioni organizzative connesse al coordinamento complessivo del servizio, per la variabilità frequente dei luoghi di esecuzione degli interventi (domicili degli utenti), che impedisce frazionamenti territoriali predeterminati, e per l'inopportunità di distinguere funzionalmente le varie fasi del servizio, strettamente intrecciate tra loro.

Ai sensi dell'art. 35, comma 4 del Codice degli Appalti, il valore totale stimato dell'appalto, è pari a **€ 15.218.258,43** composto come segue: **€ 7.025.734,66** quale importo a base d'asta dei servizi in fase di affidamento, **€ 7.025.734,66** per rinnovo del contratto per ulteriori 36 mesi e **€ 1.166.789,11** per la proroga tecnica per un massimo di sei mesi.

La quota prevista, infine, per la premialità è pari a € 100.000,00 per ciascun triennio dell'appalto per un totale di **€ 200.000,00**.

Tale importo viene indicato esclusivamente ai fini della determinazione del valore globale dell'appalto, per l'applicazione delle soglie di cui all'articolo 35, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016 (individuazione delle soglie di rilevanza comunitaria), ma non costituisce, in ogni caso, impegno contrattuale per la stazione appaltante Comune di Bergamo.

3. DURATA

L'appalto ha **validità di tre anni con decorrenza dal 1° ottobre 2022** o, se l'aggiudicazione avvenga dopo tale data, dal giorno di effettivo inizio del servizio, **fino al 30 settembre 2025**, con possibilità, di rinnovo per altri tre anni sino **al 30 settembre 2028**. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del contratto originario

Ai sensi dell'art. 106 comma 11 del Codice degli Appalti, la durata del contratto in corso di esecuzione può essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure occorrenti per l'individuazione del nuovo contraente, avviate prima della scadenza del contratto. In tal caso, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Stazione Appaltante.

L'esercizio della proroga tecnica potrà essere effettuato per un massimo di 6 (sei) mesi.

4. REVISIONE PREZZI

La revisione prezzi può essere effettuata a partire dalla seconda annualità contrattuale. La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

Trattandosi di appalto con prevalenza del costo della manodopera, allo scopo di assicurare la copertura dei costi della manodopera, ferma restando la tempistica di cui al comma precedente, la revisione dei prezzi verrà effettuata, per le voci di costo relative al personale, solo in caso di rinnovo del C.C.N.L. considerando unicamente le eventuali variazioni del costo del lavoro

derivante dai nuovi valori minimi tabellari per ciascuna delle singole categorie in cui è inquadrato il personale dipendente.

Per le altre voci di costo, l'aggiornamento dei prezzi avverrà sulla base dell'ultima variazione percentuale dell'indice ISTAT-FOI rilevabile in quel momento rispetto al mese di avvio dell'esecuzione del servizio o, se successivamente intervenuto, rispetto al mese di decorrenza dell'ultimo aggiornamento.

5. EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

Il presente progetto di gara tiene conto della situazione della recente pandemia; pertanto, in relazione all'incertezza correlata all'evoluzione della situazione sanitaria generale, si potrebbe rendere necessaria l'adozione di misure organizzative e gestionali del servizio specifiche.

Data la premessa e in considerazione della durata (3 anni con possibilità di rinnovo per ulteriori 3 anni), il presente progetto di gara viene redatto prevedendo la modalità di servizio "ordinaria", avvertendo che l'eventuale carico aggiuntivo organizzativo per tutta la durata dell'emergenza epidemiologica sarà in carico al soggetto aggiudicatario.

6. SOGGETTI AMMESSI E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi paragrafi.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

È vietato ai concorrenti di partecipare in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete.

È vietato al concorrente che partecipa in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

È vietato al concorrente che partecipa in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale.

Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'articolo 45 comma 2, lettere b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; qualora il consorzio designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b), è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre; a questi ultimi è vietato partecipare alla procedura in qualsiasi altra forma.

In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

Nel caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, le consorziate designate dal consorzio per l'esecuzione del contratto non possono, a loro volta, a cascata, indicare un altro soggetto per l'esecuzione. Qualora la consorziata designata sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), quest'ultimo indicherà in gara la consorziata esecutrice.

6.1 REQUISITI GENERALI

Sono esclusi dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

Sono comunque esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165.

6.2 REQUISITI DI IDONEITÀ

a. Iscrizione al Registro tenuto presso la Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito. Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, co 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

b. Per le Cooperative di servizi o cooperative sociali o consorzi di cooperative sociali:
Iscrizione nell'apposito Albo Regionale di cui alla legge 381/1991

c. Per le Imprese Sociali:
Iscrizione al Registro delle imprese Sociali costituite ai sensi del D.lgs. 155/2006.

Per la comprova del requisito la stazione appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

6.3 REQUISITO DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Fatturato globale medio annuo riferito a ciascuno degli ultimi tre esercizi finanziari disponibili (2019-2020-2021) pari ad almeno € 2.500.000,00 IVA esclusa.

I requisiti di capacità economica e finanziaria di cui al presente bando sono richiesti dalla stazione appaltante in considerazione delle peculiari esigenze di tutela correlate all'esecuzione dei servizi in parola, che sono rivolti ad anziani e a soggetti in condizione di fragilità e pertanto necessitano di particolari garanzie di stabilità organizzativa ed esperienza specifica in capo alle Imprese che li erogano (articolo 83, commi 4 e 5, del Codice).

Ove le informazioni sui fatturati non siano disponibili, per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, i requisiti di fatturato devono essere rapportati al periodo di attività.

La comprova del requisito è fornita, ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I, del Codice:

- per le società di capitali mediante i bilanci approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa;
- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante il Modello Unico o la Dichiarazione IVA.

Ai sensi dell'art. 86, comma 4, del Codice l'operatore economico che, per fondati motivi, non è in grado di presentare le referenze richieste può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo dalla stazione appaltante.

6.4 REQUISITO DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Esecuzione negli ultimi tre anni di servizi analoghi

Il concorrente deve aver eseguito, a regola d'arte e senza contenziosi, nell'ultimo triennio (2019-2020-2021) servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto di importo medio annuo pari a € 1.600.000. Tale importo può anche essere ottenuto in modo cumulativo con più commesse.

La comprova del requisito è fornita mediante:

- certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione,
- contratti stipulati con le amministrazioni pubbliche, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse,
- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione,
- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse

7. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato mediante procedura aperta in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 comma 3 del Codice. In particolare la proposta complessiva tecnica ed economica sarà valutata sulla base dei parametri e dei relativi punteggi di seguito indicati:

A) Offerta tecnica max 70 punti su 100

Il sopraindicato punteggio di **70 punti** sarà attribuito utilizzando i seguenti criteri:

A) Offerta Tecnica.....max 70 punti su 100

Il sopraindicato punteggio di 70 punti sarà attribuito utilizzando i seguenti criteri:

A.1 Progetto tecnico – gestionale..... max 45 punti di cui:

In attuazione delle Linee guida del Servizio per il sostegno alla domiciliarietà, dovranno essere esplicitati i seguenti elementi, al fine di valutare la capacità del progetto di realizzare una proposta organica chiara e completa che comprenda indicazione specifica di:

Piano tecnico-gestionale e scelte organizzative di sistema	Massimo punti 25
a)Modello e struttura organizzativa e gestionale dei servizi, con particolare riferimento agli obiettivi, alla definizione dei ruoli, ai compiti e alle prestazioni, nonché alle modalità di interazione con altri servizi e interventi territoriali	<i>massimo punti 9</i>
b)Efficacia dei metodi e delle strategie, efficienza nell'utilizzo delle risorse e orientamento al risultato, tempi e modi di realizzazione, implementazione tecnologica	<i>massimo punti 8</i>
c)Modalità di programmazione, coordinamento, lavoro, verifica e supervisione degli interventi, forme di integrazione e coordinamento tra l'Ufficio di Piano e i Comuni nelle fasi di programmazione, attuazione e verifica dei servizi	<i>massimo punti 8</i>

Modello di gestione del personale	Massimo punti 20
a)Sistemi di valutazione e modalità di selezione del personale, forme di incentivazione e fidelizzazione volte al contenimento del turn over, formazione	<i>massimo punti 10</i>
b)Definizione dei ruoli, dei compiti e delle funzioni di tutte le figure professionali coinvolte, con riguardo all'organizzazione funzionale del lavoro, dei tempi e delle modalità di coordinamento del servizio, dei turni, delle sostituzioni, delle interazioni tra personale, dei rapporti con l'esterno e con le strutture comunali esistenti	<i>massimo punti 10</i>

A.2 Elementi di sviluppo, di innovazione, di valore aggiunto, e di esperienza ed affidabilità che danno valenza alla proposta progettuale..... max 25 punti di cui:

Migliorie nell'esecuzione del servizio	Massimo punti 15
Illustrazione delle attività, mezzi o proposte innovative/sperimentali e migliorative rispetto a quelle richieste dal Capitolato Speciale d'Appalto che il soggetto aggiudicatario attiverà autonomamente senza alcun onere a carico dell'Ente appaltante	<i>massimo punti 15</i>
Monitoraggio e valutazione	Massimo punti 5
Efficacia, concretezza e la realistica fattibilità delle modalità monitoraggio e controllo interno della qualità, degli strumenti di rilevazione, delle strategie correttive delle disfunzioni rilevate, anche in riferimento alle attività di competenza del personale della struttura di coordinamento	<i>massimo punti 5</i>
Elementi di innovazione nelle proposte di sviluppo dell'attività ordinaria per una buona realizzazione della progettazione	Massimo punti 5
Capacità del progetto di mettere a sistema un modello di intervento innovativo e multidisciplinare di orientamento alle persone e di presa in carico personalizzata, capacità di attivare la rete dei servizi territoriali e le risorse del territorio, capacità di sviluppo di azioni di servizio aperte al territorio	<i>massimo punti 5</i>

Si precisa che il progetto relativo ai punti A.1 e A.2 **non dovrà superare 60 pagine** (interlinea 1,5 e dimensioni carattere 12). La valutazione si baserà esclusivamente su quanto riportato per ciascun sub-criterio nel relativo capitolo della relazione tecnica, non essendo ammessa la valutazione di elementi riconducibili al sub-criterio in analisi eventualmente contenuti in altre sezioni/parti. A pena di esclusione, gli elaborati suindicati e la relativa documentazione giustificativa non devono contenere elementi dai quali sia possibile desumere il prezzo offerto.

Non si procederà all'apertura dell'offerta economica dei soggetti i cui progetti tecnico qualitativi non realizzino un punteggio minimo di almeno 50 punti.

La valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa è effettuata con la seguente formula:

$$C(a) = \sum_{i=1}^n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

∑ = sommatoria.

Ai fini della valutazione delle offerte sulla base dei criteri qualitativi saranno considerate la concretezza ed esaustività della proposta e la effettiva capacità della metodologia descritta di rispondere alle esigenze della Stazione Appaltante. In particolare la Commissione utilizzerà il seguente metodo di determinazione dei coefficienti:

- giudizio ottimo: coefficiente di attribuzione 1
- giudizio buono coefficiente di attribuzione 0,8
- giudizio discreto: coefficiente di attribuzione 0,7
- giudizio sufficiente: coefficiente di attribuzione 0,6
- giudizio insufficiente: coefficiente di attribuzione 0,5
- giudizio gravemente insufficiente: coefficiente di attribuzione 0,2
- giudizio nullo: coefficiente di attribuzione 0 laddove non sia possibile esprimere il giudizio

I criteri motivazionali sono i seguenti:

Ottimo: proposta con un livello di qualità, adeguatezza e strutturazione corrispondere pienamente alle esigenze dell'Ente con elementi migliorativi e innovativi apprezzabili; proposta sviluppata in modo molto chiaro, completa sotto ogni aspetto e molto esauriente;

Buono: proposta con un livello di qualità, adeguatezza e strutturazione buono e soddisfacente in quanto ampiamente rispondente alle esigenze dell'Ente con elementi migliorativi apprezzabili; proposta concreta con un buon grado di realizzazione del servizio, formulata in modo chiaro e soddisfacente;

Discreto: proposta con un livello di qualità, adeguatezza e strutturazione discreto in quanto corrispondente in modo parziale alle esigenze dell'Ente con elementi migliorativi apprezzabili ma non significativi; proposta in linea con gli standard richiesti con un limitato grado di personalizzazione del servizio; proposta formulata in modo abbastanza chiaro e con parziale soddisfazione;

Sufficiente: proposta con un livello di qualità, adeguatezza e strutturazione solo rispondente alle condizioni minime richieste dal capitolato, senza alcun elemento migliorativo apprezzabile con una sufficiente rispondenza alle esigenze dell'Ente; proposta formulata in modo sufficientemente chiaro;

Insufficiente: proposta con un livello di qualità, adeguatezza e strutturazione senza condizioni minime richieste, che dimostra scarsa rispondenza alle esigenze dell'Ente, inferiore agli standard di capitolato; mancanza di concretezza delle soluzioni;

Gravemente insufficiente: proposta con un livello di qualità, adeguatezza e strutturazione molto scarsa e inadeguata alle esigenze dell'Ente, inferiori agli standard di capitolato; proposta carente sotto ogni aspetto;

Giudizio nullo: laddove non si rilevino elementi conferenti ai fini della valutazione della proposta o, se esistenti, assolutamente incoerenti o inadeguati rispetto al criterio di valutazione specifico.

Per la valutazione degli elementi di natura qualitativa e l'assegnazione del relativo punteggio si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari ad ogni offerta in coefficienti definitivi. Successivamente si moltiplicherà il peso previsto al punto in esame per il parametro di riferimento per i singoli coefficienti definitivi ottenuti.

Proposta economica max 30 punti su 100

Con specifico riferimento al punteggio di 30 punti attribuibile in relazione al prezzo offerto, si adotterà il sistema di calcolo di seguito specificato:

prezzo più basso offerto x punteggio massimo attribuibile (30 punti)
prezzo offerto dalla ditta in esame

Non sono ammesse offerte in aumento.

Gli operatori economici offerenti saranno vincolati alla propria offerta per 180 giorni. Si procederà all'espletamento della gara anche qualora venga presentata una sola offerta valida, purché vantaggiosa per l'amministrazione.

In caso di gara deserta o di deposito di offerte inaccettabili sotto il profilo degli offerenti e delle offerte si procederà all'aggiudicazione mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2) lettera a), del D. Lgs. 50/2016.

8. CAUZIONI

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da:

- a) una garanzia provvisoria pari al 2% dell'importo a base di gara e precisamente di importo pari a € 140.514,69. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 93, comma 7 del Codice. Per fruire di dette riduzioni il concorrente segnala e documenta nell'offerta il possesso dei relativi requisiti fornendo copia dei certificati posseduti
- b) una dichiarazione di impegno, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'articolo 93, comma 3, del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

Ai sensi dell'art. 93, comma 6 del Codice, la garanzia provvisoria copre la mancata sottoscrizione del contratto, dopo l'aggiudicazione, dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli articoli 84 e 91 del d. lgs. 6 settembre 2011, n. 159. Sono fatti riconducibili all'affidatario, tra l'altro, la

mancata prova del possesso dei requisiti generali e speciali; la mancata produzione della documentazione richiesta e necessaria per la stipula del contratto. L'eventuale esclusione dalla gara prima dell'aggiudicazione, al di fuori dei casi di cui all'art. 89 comma 1 del Codice, non comporterà l'escussione della garanzia provvisoria. La garanzia provvisoria copre, ai sensi dell'art. 89, comma 1 del Codice, anche le dichiarazioni mendaci rese nell'ambito dell'avvalimento.

E' sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che siano stati già costituiti nella loro integrità prima della presentazione dell'offerta.

Non è sanabile, e quindi è causa di esclusione, la sottoscrizione della garanzia provvisoria da parte di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante.

La cauzione definitiva è da costituirsi in analogia a quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs 50/2016.

9. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

10. PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE

Le modalità di presentazione delle offerte saranno indicate nel bando di gara. La documentazione da presentare per la partecipazione, dettagliata nel relativo bando, dovrà comprendere le dichiarazioni relative al possesso dei requisiti generali, di idoneità e di capacità tecnica ed operativa da parte dei soggetti partecipanti.



COMUNE DI BERGAMO
DIREZIONE SERVIZI SOCIO EDUCATIVI

INDIZIONE DI PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI, DISABILI E ADULTI IN DIFFICOLTÀ, SERVIZIO DI CUSTODIA SOCIALE, PRONTO INTERVENTO SOCIALE, SERVIZIO TECNOLOGIE ASSISTIVE, TRASPORTO SOCIALE PER ANZIANI COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE BERGAMO PERIODO 1° OTTOBRE 2022 – 30 SETTEMBRE 2025.

CIG: 9303167047

CPV 85320000-8 Servizi sociali

Sommario	
PREMESSA	4
1. RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA	5
1.1 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5
1.2 LA GOVERNANCE DEL PROGETTO	5
1.3 EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19	6
1.4 RUOLO DELL'AGGIUDICATARIO	6
1.5 ORIENTAMENTI PROGETTUALI	7
2. CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE	8
ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO	8
ART. 2 - IMPORTO BASE DELL'APPALTO	8
ART. 3 - DURATA	11
PARTE TECNICA	11
ART. 4 - SCHEDE ANALITICHE DEI SERVIZI RICHIESTI	11
Art. 5 – LI NEE DI SERVIZIO E ATTIVITÀ	12
5.1 Servizio assistenziale standard	12
5.1.1. Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ANZIANI, DISABILI, ADULTI	12
5.1.2. Pronto Intervento Sociale per Anziani	13
5.1.3. Demenza Care	13
5.1.4. Tornare a casa	14
5.2 Servizio Assistenziale Innovativo	14
5.2.1. Telecare	14
5.2.2. Domotica leggera	15
5.2.3. Servizio Inclusione Standard	15
5.2.4. Custodia sociale	16
5.2.5. Servizio di Inclusione Innovativa	16
5.2.6. Trasporto Sociale	16
ART. 6 - INDICAZIONI BASE PER L'ELABORAZIONE DELL'OFFERTA	17
ART. 7- SCHEMA ORGANIZZATIVO DI BASE VINCOLANTE ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO	17
ART. 8- VINCOLI NELL'IMPIEGO DEL PERSONALE DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO	18
ART. 9 - CALENDARIO	19
ART. 10 - ONERI E IMPEGNI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO	19
ART.11 - PREVENZIONE, SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO	19
ART. 12 - PERSONALE	21
ART. 13 SEDE ORGANIZZATIVA	22
PARTE AMMINISTRATIVA	22
ART. 14 - FINANZIAMENTO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	22
ART. 15 - CORRISPETTIVI	23

ART. 15 bis – PREMIALITA’	23
ART. 16 - MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA	25
ART. 17 - ADEMPIMENTI.....	25
ART. 18 - GARANZIA DEFINITIVA.....	25
ART. 19 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.....	25
ART. 20 - SPESE CONTRATTUALI	26
ART. 21 - PREVENZIONE, SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO	26
ART. 22 - PENALITÀ	26
ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	27
ART. 24 - RECESSO DAL CONTRATTO	27
ART. 25 - OBBLIGHI RELATIVI AL PERSONALE.....	28
ART. 26 - ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI.....	28
ART. 27 - CLAUSOLE SOCIALI.....	28
ART. 28 - CONTROLLI E RILIEVI.....	28
ART.29 - CLAUSOLA REVISIONE PREZZI.....	29
ART. 30 - CONTROVERSIE	29
ART. 31 - ALTRE NORME	29
ART. 32- ASSICURAZIONE.....	29
ART. 33- RESPONSABILITÀ PER DANNI	29
ART. 34 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	30
ART. 35 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	30

PREMESSA

Ai sensi dell'art. 23 comma 15 del D. Lgs. 50/2016 viene redatto il presente progetto che descrive l'insieme delle prestazioni costituenti il presente appalto, per la gestione del servizio di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, servizio di custodia sociale, pronto intervento sociale per anziani, servizio tecnologie assistive per anziani, trasporto per anziani soli per i comuni dell'Ambito territoriale Bergamo.

Il progetto di gara si compone di:

- 1. Relazione tecnico illustrativa**
- 2. Capitolato speciale descrittivo e prestazionale**
- 3. Costo complessivo del servizio**
- 4. Prospetto economico degli oneri complessivi**
- 5. Linee guide per le azioni e gli interventi a sostegno della domiciliarità dell'Ambito Territoriale di Bergamo**
- 6. Prospetto del personale da impiegare nei servizi**
- 7. Elenco del personale impiegato**

1. RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

Costituisce oggetto del presente appalto l'insieme delle prestazioni per la gestione di servizi dei servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, servizio di custodia sociale, pronto intervento sociale per anziani, servizio tecnologie assistive per anziani, trasporto per anziani soli, organizzati in 4 (quattro) poli di Ambito di cui 3 (tre) poli nel Comune di Bergamo e 1 (un) polo a valere per i Comuni dell'Ambito: Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone e servizi complementari.

La proposta non può prescindere da quanto prescritto e specificato nel presente Progetto di gara e, a partire da questo, i concorrenti dovranno presentare una proposta progettuale con un assetto organizzativo caratterizzata dagli elementi richiesti. La proposta progettuale deve essere relativa alla messa in atto nel miglior modo possibile delle "Linee guida di sviluppo di servizi e interventi di assistenza domiciliare dell'Ambito territoriale Bergamo" come dettagliate nell'allegato documento 5).

1.1 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ambito territoriale di Bergamo circoscrive un territorio che unisce la Città di Bergamo con i Comuni di Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone.

Per operare al meglio su un territorio così complesso, l'Ambito ha nel tempo definito una geografia articolata per poli territoriali che, ad oggi, sono organizzati in modo differenziato in base alle aree di riferimento. I servizi si articolano in base a codesta organizzazione, così come definita dal Piano di Zona 2021-2023.

Ad oggi sono previsti 4 Poli Territoriali, che, con proprie caratteristiche specifiche, rappresentano bacini sociali e demografici definiti, su cui è possibile attivare con maggior efficacia strategie di lavoro di rete e di coinvolgimento delle realtà locali.

Il Polo 1 comprende nove zone del Comune di Bergamo: Borgo Pignolo, Borgo Palazzo, Borgo San Leonardo, Sant'Alessandro, Centro cittadino, Celadina, Viale Venezia, Malpensata, Boccaleone, Campagnola.

Il Polo 2 comprende dieci zone del Comune di Bergamo: Loreto, Longuelo, San Paolo, Santa Lucia, Colognola, San Tomaso, Villaggio degli Sposi, Carnovali, Grumello del Piano, Madonna del Bosco.

Il Polo 3 comprende otto zone del Comune di Bergamo: Colli, Città alta, Valverde, Monterosso, Valtesse, Conca Fiorita, Borgo Santa Caterina, Redona.

Il Polo 4 comprende i Comuni di: Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone.

1.2 LA GOVERNANCE DEL PROGETTO

La *governance* rappresenta il livello tecnico-progettuale attraverso cui i Comuni dell'Ambito territoriale individuano azioni strategiche volte all'attuazione e alla gestione, al monitoraggio tecnico-amministrativo e alla verifica del servizio. Essa avrà il compito di:

- definire le strategie e le finalità generali d'intervento e la cura della programmazione generale del progetto ed esercitare, attraverso proprie figure di riferimento, il coordinamento generale e la supervisione dei servizi aggiudicati, garantendo il necessario raccordo tra le funzioni svolte dai servizi sociali già esistenti, in particolare quelli comunali, e quelli affidati all'aggiudicatario;
- garantire la valorizzazione delle azioni espletate storicamente negli anni per offrire continuità alle persone in carico, proponendo tuttavia una continua riflessione sulle nuove esigenze e sui bisogni espressi dal contesto sociale in atto, e favorendo proposte innovative per ulteriori sviluppi progettuali e la convergenza di eventuali progettualità esterne relativi all'area anziani, con

particolare attenzione alla de-istituzionalizzazione e alla promozione dell'autonomia delle persone con fragilità, attraverso il rafforzamento del sistema dei servizi territoriali di domiciliarità

- favorire e redigere nuovi processi di integrazione orientati a "fare sistema" al fine di garantire dispositivi organizzativi che permettano ai singoli di riconoscersi dentro un percorso unitario di insieme;
- individuare strumenti formativi e di orientamento comune e di verifica dell'andamento del processo
- sviluppare accordi di programma tra la rete dei servizi al fine di facilitare processi virtuosi e contaminazione del sapere, nonché l'attivazione di procedure di presa in carico che siano il più possibile accompagnate.

Tutti i soggetti coinvolti avranno il compito di accompagnare il processo di attuazione del nuovo modello organizzativo del servizio, ma anche l'orientamento verso:

- interventi presso il domicilio delle persone con fragilità anche mediante l'implementazione di strumentazione domotica, nonché di programmi trasversali che impattano sui fattori di protezione per un invecchiamento in buona salute attraverso il mantenimento di abilità funzionali ad una vita autonoma ed indipendente;
- interventi e servizi di sostegno sociale e psicologico volti a promuovere abitudini e stili di vita che contrastano l'isolamento, e l'esclusione sociale e civile, in modo da ritardare, per quanto possibile, l'insorgere di patologie nelle persone anziane;
- interventi volti a ridurre il ritardo e le difficoltà d'uso delle nuove tecnologie da parte della popolazione anziana, mediante azioni di alfabetizzazione digitale e pratiche abilitanti all'uso di nuove tecnologie capaci di promuovere la conoscenza e la partecipazione, contribuendo così al contrasto delle disuguaglianze e dell'isolamento sociale, favorendo l'autonomia nella gestione della propria vita e l'equità di accesso ai servizi e alle informazioni.

Appare evidente che l'attuale direzione delle politiche sociali è volta a garantire un intenso lavoro di raccordo e collaborazione tra servizi pubblici sociali e sanitari, in sinergia con il terzo settore e con le reti sociali territoriali, in attuazione del principio di sussidiarietà e del welfare comunitario.

1.3 EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

Il presente progetto di gara tiene conto della situazione della recente pandemia; pertanto, in relazione all'incertezza correlata all'evoluzione della situazione sanitaria generale, si potrebbe rendere necessaria l'adozione di misure organizzative e gestionali del servizio specifiche.

Data la premessa e in considerazione della durata (3 anni con possibilità di rinnovo per ulteriori 3 anni), il presente progetto di gara viene redatto prevedendo la modalità di servizio "ordinaria".

1.4 RUOLO DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario:

- collabora con i Comuni dell'Ambito territoriale e l'Ufficio di Piano nella gestione generale del servizio;
- collabora con i Servizi Sociali comunali nelle fasi di definizione e di verifica dei progetti d'intervento oggetto del presente bando;
- fornisce le prestazioni richieste con attenzione al rispetto delle indicazioni fornite in particolare nella scelta del personale da impiegare all'interno dei servizi;
- garantisce la collaborazione e le sinergie per l'espletamento dei servizi con le figure indicate dai Comuni dell'Ambito e dall'Ufficio di Piano quali referenti di progetto e/o lo staff di lavoro individuato;
- seleziona il personale secondo specifici requisiti (possesso del titolo di studio richiesto, caratteristiche professionali, esperienze pregresse, caratteristiche del servizio etc.), garantendo la continuità, l'efficacia e l'efficienza degli interventi (sostituzione del personale in caso di assenza o inidoneità);
- svolge l'attività di coordinamento funzionale del proprio personale, organizza iniziative formative, di aggiornamento e di riqualificazione per i propri operatori in sinergia con le proposte formative d'Ambito/Comuni;

- effettua la verifica dei servizi prestati, presentando periodicamente, tramite supporto informatico e cartaceo, la documentazione tecnico-amministrativa contenente i dati quali-quantitativi inerenti agli interventi realizzati;
- garantisce il rispetto dei livelli di sicurezza COVID;
- è tenuto all'osservanza del D. Lgs. 50/2016.
- è tenuto all'osservanza del Regolamento UE 679/2016 in ambito di privacy. Gli operatori dell'impresa aggiudicataria addetti al servizio sono considerati incaricati al trattamento dei dati personali in possesso del Comune e trasmessi nei limiti in cui ciò sia necessario ai fini della corretta esecuzione del servizio. L'impresa aggiudicataria sarà nominata Responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 comma 1 del Regolamento UE 679/2016.

1.5 ORIENTAMENTI PROGETTUALI

Gli orientamenti progettuali che costituiscono i riferimenti del servizio sono:

Il focus dell'intervento è il rafforzamento del sistema dei servizi territoriali di domiciliarità, ma anche l'orientamento verso:

- interventi di sanità preventiva e interventi di servizio sociale presso il domicilio delle persone con fragilità anche mediante l'implementazione di strumentazione domotica, nonché di programmi trasversali che impattano sui fattori di protezione per un invecchiamento in buona salute attraverso il mantenimento di abilità funzionali ad una vita autonoma ed indipendente;
- interventi e servizi di sostegno sociale e psicologico volti a promuovere abitudini e stili di vita che contrastano l'isolamento, la marginalizzazione, l'esclusione sociale e civile, la deprivazione relazionale e affettiva e prevengano ovvero ritardino, per quanto possibile, l'insorgere delle malattie nelle persone anziane;
- interventi volti a ridurre il ritardo e le difficoltà d'uso delle nuove tecnologie da parte della popolazione anziana, mediante azioni di alfabetizzazione digitale e pratiche abilitanti all'uso di nuove tecnologie capaci di promuovere la conoscenza e la partecipazione, contribuendo così al contrasto delle disuguaglianze e dell'isolamento sociale, favorendo l'autonomia nella gestione della propria vita e l'equità di accesso ai servizi e alle informazioni.

Le persone e le famiglie come soggetti attivi del servizio

Il modello sussidiario si fonda su una concezione positiva dell'individuo e del contesto di vita quale risorsa aggiuntiva consistente. Questa concezione riguarda i tutti i soggetti che fanno riferimento al servizio sociale professionale, partendo dalla convinzione che ogni individuo o famiglia possa incrementare il senso di corresponsabilità ed essere parte attiva del processo inclusivo sociale, integrativo con il territorio, se pur inseriti in servizi sociali pubblici.

Cura della professionalità del personale coinvolto nella gestione

La professionalità del personale coinvolto è un fattore centrale per la qualità del servizio, in particolare il personale che opera in quest'area deve essere messo in condizioni organizzative tali da offrire il massimo del proprio contributo, evitando un'eccessiva frammentazione degli incarichi e un continuo turn-over, garantendo il più possibile il mantenimento delle figure di riferimento.

Economicità, efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi

L'aumento della domanda per i servizi sociali anche a seguito della pandemia, rende sempre più necessario porsi la questione della sostenibilità dei servizi.

Al fine di garantire l'economicità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi, la proposta deve operare attraverso un rigoroso controllo di gestione e adeguati strumenti di monitoraggio e verifica.

Attenzione alla qualità e peculiarità dei servizi oggetto del presente bando

L'attenzione alla qualità e specializzazione del servizio è un elemento fondante dell'operatività. Bisogna riconoscere che, all'evoluzione costante dei problemi e al mutare delle domande, deve corrispondere un'evoluzione dei servizi e della loro capacità di risposta e che, più cresce la complessità, più devono articolarsi le capacità di analisi, la flessibilità organizzativa e le ipotesi di intervento.

Importanza del lavoro con le realtà territoriali

Le Amministrazioni comunali hanno sempre promosso sui singoli quartieri e nelle realtà dei paesi, l'integrazione di tutti servizi ai fini di moltiplicare le opportunità, per costruire sinergie operative e implementare l'offerta di occasioni di incontro e formazione e tutto ciò che promuove vicinanza solidale e valore sociale. Gli attori del territorio, partecipano alla realizzazione di interventi, al fine di promuovere una comunità accogliente e competente per accrescere il benessere delle persone che vi abitano.

2. CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto dell'appalto l'insieme delle prestazioni per la gestione di servizi per la domiciliarità dei Comuni dell'Ambito territoriale di Bergamo, comprensivi di interventi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, custodia sociale, pronto intervento sociale, *Telecare* e domotica leggera, trasporto sociale a favore di persone anziane.

I servizi saranno declinati sulla base dell'organizzazione territoriale distinta in 3 (tre) poli nel Comune di Bergamo e 1 (un) polo nei Comuni dell'Ambito (Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone).

I destinatari dei servizi sono descritti nell'allegato 5 "Linee guida per le azioni e gli interventi a sostegno della domiciliarità dell'Ambito territoriale di Bergamo".

ART. 2 - IMPORTO BASE DELL'APPALTO

L'importo presunto complessivo riferito all'intera durata di tre anni dell'appalto è di **€ 7.025.734,66** (IVA esclusa), oltre ad una quota prevista per la premialità di € 100.000,00 (IVA esclusa).

L'importo presunto complessivo, esclusa la quota di premialità, è il risultato della somma dei seguenti ambiti operativi:

1. Quota per le attività di gestione e coordinamento del progetto

Responsabile della gestione e del coordinamento del progetto, assistente sociale, personale amministrativo, operatore a supporto della gestione e del coordinamento dei volontari per un importo di **€ 204.102,00 (IVA esclusa)**.

2. Quota per il servizio a sostegno della domiciliarità, distinto in base al target di riferimento in servizio per anziani, adulti in difficoltà e persone con disabilità, servizio demenza care, supervisione equipe e attività di coordinamento dei servizi per la domiciliarità, per un costo complessivo di **€ 5.164.539,60** così definito:

Coordinamento dei servizi alla domiciliarità, con referenti dedicati all'organizzazione del servizio in poli territoriali per un costo di **€ 293.277,60 (IVA esclusa)**.

Per il Comune di Bergamo (organizzato in tre poli territoriali):

- a) **Servizio di assistenza domiciliare per anziani**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone anziane in situazione di fragilità, nonché a rischio o in situazione di isolamento sociale per un costo di **€ 2.508.840,00 (IVA esclusa)**
- b) **Servizio di assistenza domiciliare adulti fragili**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone maggiorenni in condizione di fragilità temporanea o permanente legata allo stato di salute, al contesto socio-relazionale o economico per un costo di **€ 557.520,00 (IVA esclusa)**;
- c) **Servizio di assistenza domiciliare a favore di persone disabili** in situazione di grave disagio per un costo complessivo di **€ 418.140,00 (IVA esclusa)**;
- d) **Servizio Demenza care**, costituito da un insieme di interventi di natura socio-assistenziali erogati al domicilio dell'anziano in situazione di grave non autosufficienza dovuta a patologie neurodegenerative ed integrati da azioni di sostegno ai *caregivers* per un costo di **€ 958.934,40 (IVA esclusa)**;
- e) **Supervisione di equipe**, costituita dall'attività di formazione e supporto psicologico al personale impegnato sul servizio Demenza Care per un costo di **€ 6.900,00 (IVA esclusa)**

Per i Comuni di Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone (organizzati in un unico polo territoriale):

- a) **Servizio di assistenza domiciliare**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone anziane in situazione di fragilità, nonché a rischio o in situazione di isolamento sociale per un costo di **€ 420.927,60 (IVA esclusa)**.

3. Quota per il servizio di Custodia Sociale, costituito da un insieme di interventi di natura assistenziale rivolti a persone con fragilità al fine di rafforzare il loro grado di autonomia, nonché da azioni di prossimità e coesione in grado di garantire un ruolo di raccordo e legame con il territorio e con le risorse che esso esprime, per un costo complessivo di **€ 1.217.270,40 (IVA esclusa)**, così suddiviso:

Attività di coordinamento delle azioni di Custodia Sociale per un costo di € 146.638,80 (IVA esclusa)

Per il Comune di Bergamo (organizzato in tre poli territoriali):

- a) **Servizio di Custodia Sociale**, costituito da azioni di prevenzione e mantenimento delle autonomie funzionali alla vita quotidiana, e da azioni di protezione sociale attraverso la realizzazione di interventi di prossimità attivabili con immediatezza, per un costo **€ 919.908,00 (IVA esclusa)**.
- b) **Interventi socio educativi**, costituito da azioni di mediazione con il territorio al fine di promuovere lo sviluppo positivo del tessuto sociale e favorire l'intercettazione precoce dei bisogni, per un costo di **€ 61.272,00 (IVA esclusa)**.

Per i Comuni Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone (organizzati in un unico polo territoriale):

- a) **Servizio di Custodia Sociale**, costituito da azioni di prevenzione e mantenimento delle autonomie funzionali alla vita quotidiana, e da azioni di protezione sociale attraverso la realizzazione di interventi di prossimità attivabili con immediatezza, per un costo di **€ 55.752,00 (IVA esclusa)**.
- b) **Interventi socio educativi**, costituito da azioni di mediazione con il territorio al fine di promuovere lo sviluppo positivo del tessuto sociale e favorire l'intercettazione precoce dei bisogni, per un costo di **€ 33.699,60 (IVA esclusa)**.

4. Servizio di Pronto intervento domiciliare per gli anziani, costituito da un insieme di interventi domiciliari tempestivi in risposta a criticità improvvise che possano determinare situazioni di rischio e di bisogno non procrastinabile, o a situazioni di cronicità grave sconosciute ai servizi, per un costo complessivo di **€ 78.276,36 (IVA esclusa)**, così suddiviso:

Per il Comune di Bergamo:

a) Interventi straordinari di ripristino delle condizioni igieniche abitative, per il ripristino immediato dell'idoneità del domicilio in caso di situazioni che potrebbero pregiudicare lo stato di benessere della persona per un costo pari ad **€ 12.489,00 (IVA esclusa)**.

b) Pronto intervento sociale a favore di persone anziane, che consiste nell'immediata attivazione di un servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone anziane che si trovano in una situazione di criticità per un costo pari ad **€ 41.814,00 (IVA esclusa)**.

Per i Comuni Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone:

c) Pronto intervento sociale a favore di persone anziane, che consiste nell'immediata attivazione di un servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone anziane che si trovano in una situazione di criticità per un costo pari ad **€ 23.973,36 (IVA esclusa)**.

5. Servizio Tecnologie Assistive, costituito da una gamma di interventi assistenziali leggeri basati sull'utilizzo della tecnologia e a carattere socio-educativo con finalità prevalentemente formative e informative, ovvero in strumenti utili a favorire la partecipazione o la riabilitazione sociale della persona, per un costo complessivo pari ad **€ 265.394,80**, così suddiviso

a) Telecare – contact center in entrata, costituito da un servizio telefonico *inbound* con funzione di orientamento e informazione di carattere generale sui servizi e sui progetti in essere per la popolazione anziana per un costo pari a **€ 55.752,00 (IVA esclusa)**

b) Telecare – call center in uscita, costituito da un servizio telefonico *outbound* finalizzato al contatto telefonico periodico e flessibile con cittadini fragili individuati dai servizi sociali, dalla custodia sociale o autocandidati per un costo pari a **€ 105.928,80 (IVA esclusa)**

c) Servizio di counselor psicologico, dedicato a persone fragili che necessitano di un supporto professionale, individuale o di gruppo, a compensazione di stati di malessere reattivi ad eventi traumatici per un costo pari a **€ 13.800,00**

d) Coordinamento degli interventi previsti dal Servizio Tecnologie Assistive, per un costo pari a **€ 34.914,00 (IVA esclusa)**

e) Allestimento e gestione piattaforma tecnologica per il servizio di alert pari ad **€ 25.000,00**

f) Domotica leggera, costituito da interventi a contenuto tecnologico volti a valutare e monitorare, anche a distanza, lo stato di benessere delle persone più fragili e a rischio di isolamento sociale, per un costo pari a **€ 30.000,00 (IVA esclusa)**

6. Progetto Tornare a casa, che consiste nell'attivazione di interventi di assistenza domiciliare a favore di persone fragili in fase di dimissione da strutture sanitarie o riabilitative a seguito di ricovero o accertamenti in Pronto Soccorso per un costo pari ad **€ 41.814,00 (IVA esclusa)**

7. Trasporto sociale, costituito dagli interventi a sostegno del bisogno di trasporto e accompagnamento sociale delle persone anziane fragili, prive di una rete familiare di supporto e con un ridotto grado di autonomia negli spostamenti per un costo pari a **€ 54.337,50 (IVA esclusa)**

La premialità, non soggetta a ribasso di gara, è da riconoscere al soggetto aggiudicatario unicamente al raggiungimento di specifici obiettivi sulla base degli indicatori descritti nell'art.15 bis, per un importo di € 100.000,00 IVA esclusa.

Gli importi sono stimati sulla base dei servizi e degli interventi da attivare, del numero e della qualifica degli operatori, del monte ore di intervento ipotizzato per la realizzazione dei diversi servizi.

Nell'importo previsto sono ricompresi tutti gli elementi economici per la realizzazione dei servizi e degli interventi, incluso il costo per gli operatori necessari comprensivo dei costi relativi agli spostamenti necessari alla realizzazione degli interventi di domiciliarità, e con esso vengono ad essere soddisfatti tutti gli oneri delle attività oggetto dell'appalto.

Ai sensi dell'art 23 comma 16 del Codice, l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera, che la Stazione Appaltante ha stimato essere pari a € 6.970.734,66, pari al 99,22% del totale.

Si evidenzia infatti che gli interventi oggetto dell'appalto risultano finanziati da risorse proprie dei Comuni dell'Ambito di Bergamo per l'importo di € **6.740.191,26** e da specifici contributi statali e/o regionali, in particolare il Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS) per l'importo di € **285.543,40**. Per questi ultimi la previsione di finanziamento all'Ambito territoriale nel triennio è presunta e rappresenta una stima; ciò comporta che gli interventi e i servizi nel corso della durata dell'appalto, sulla base dei finanziamenti reali assegnati all'Ambito, potrebbero essere integrati, ma potrebbero anche ridursi ovvero prevederne una interruzione, senza che i soggetti contraenti possano per questo pretendere alcunché a titolo di indennizzo o risarcimento.

Non sono previsti oneri interferenziali legati alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Ai sensi dell'art. 35, comma 4 del Codice degli Appalti, il valore totale stimato dell'appalto, è pari a € 15.218.258,43 composto come segue: € 7.025.734,66 quale importo a base d'asta dei servizi in fase di affidamento, € 7.025.734,66 per rinnovo del contratto per ulteriori 36 mesi e € 1.166.789,11 per proroga tecnica per un massimo di sei mesi.

La quota prevista, infine, per la premialità è pari a € 100.000,00 per ciascun triennio dell'appalto per un totale di € 200.000,00.

ART. 3 - DURATA

L'appalto ha validità di tre anni con decorrenza dal 1° ottobre 2022 o, se l'aggiudicazione avvenga dopo tale data, dal giorno di effettivo inizio del servizio, fino al 30 settembre 2025, con possibilità, di rinnovo per altri tre anni sino al 30 settembre 2028. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del contratto originario

Ai sensi dell'art. 106 comma 11 del Codice degli Appalti, la durata del contratto in corso di esecuzione può essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure occorrenti per l'individuazione del nuovo contraente, avviate prima della scadenza del contratto. In tal caso, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Stazione Appaltante.

L'esercizio della proroga tecnica potrà essere effettuato per un massimo di 6 (sei) mesi.

PARTE TECNICA

ART. 4 - SCHEDE ANALITICHE DEI SERVIZI RICHIESTI

Tenendo in considerazione le attività in essere, si ribadisce la proposta organizzativa e di gestione che costituisce oggetto del presente appalto e che comprende l'insieme delle prestazioni per la gestione di servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e adulti in difficoltà, servizio di custodia sociale, pronto intervento sociale per anziani, servizio tecnologie assistive per anziani, trasporto per anziani soli, e servizi complementari organizzati in 4 (quattro) poli di Ambito di cui 3 (tre) poli nel Comune di Bergamo e 1 (un) polo a valere per i Comuni dell'Ambito: Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone.

Art. 5 - LINEE DI SERVIZIO E ATTIVITÀ

5.1 Servizio assistenziale standard

È una linea di intervento che si pone in continuità con l'esperienza pregressa realizzata sul territorio dell'Ambito di Bergamo e che individua come target di riferimento la cronicità che rende necessario il mantenimento o il recupero delle capacità residue delle persone con fragilità medio-gravi. Le esigenze assistenziali richiedono l'intervento di figure professionali che garantiscano il supporto ai bisogni primari a garanzia del benessere psico-sociale dell'utenza. In questa linea di intervento si collocano i servizi descritti di seguito.

5.1.1. Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ANZIANI, DISABILI, ADULTI

Il servizio è costituito dal complesso degli interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio in favore di persone in condizione di fragilità medio-grave, di parziale o totale non autosufficienza e/o emarginazione sociale, allo scopo di favorire la permanenza nel proprio contesto di vita e di prevenire o ritardare il più possibile il ricorso a strutture residenziali.

Gli interventi di assistenza domiciliare sono realizzati da personale qualificato, a integrazione del lavoro di cura dei familiari o di altri *caregivers* di riferimento, laddove presenti.

Le modalità di intervento in questo settore sono specificamente dettate da leggi e piani attuativi della Regione e si ispirano ai principi di rispetto della dignità della persona e al diritto della stessa ad autodeterminarsi, qualunque sia la sua condizione personale e sociale.

La durata dell'intervento viene stabilita dal Case Manager di concerto con il beneficiario, e declinata nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), sulla base delle necessità specifiche dell'utente.

Il servizio di assistenza domiciliare persegue i seguenti obiettivi e finalità:

- contribuire al miglioramento della qualità di vita del destinatario dell'intervento;
- supportare il mantenimento delle capacità residue di autonomia al fine di limitare ricoveri impropri e ritardare o prevenire l'istituzionalizzazione;
- integrare le funzioni di cura dei caregivers familiari e professionali

Possono accedere al servizio:

- **Anziani** in situazione di fragilità nelle autonomie funzionali e nell'autogoverno, nonché a rischio o in situazione di isolamento sociale (**SAD ANZIANI**)
- **Disabili** in situazione di grave disagio (**SAD DISABILI**)
- **Adulti** che si trovano in uno stato temporaneo o permanente di fragilità derivante da un cambiamento dello stato di salute o socio-relazionale, da una situazione socio-economica difficile o da altre situazioni di vulnerabilità (**SAD ADULTI IN DIFFICOLTÀ**)

Gli interventi socio-assistenziali supportano la persona al domicilio integrandosi alle attività di vita quotidiana dell'utente o al *caregiver* informale, secondo strategie di condivisione e non di sostituzione.

Il SAD, erogato esclusivamente da personale specializzato (ASA, OSS), prevede i seguenti interventi:

- **l'igiene e cura della persona**, compresa la vestizione, la preparazione e l'aiuto nel consumo dei pasti, la mobilitazione della persona allettata, l'aiuto nella deambulazione e nella movimentazione degli arti;
- **le attività di tutela igienico-sanitaria** quali il monitoraggio nell'assunzione dei farmaci e la prevenzione delle piaghe da decubito. Sono escluse tutte le prestazioni prettamente sanitarie
- aiuto per **commissioni e acquisti** di beni alimentari e farmaci
- **accompagnamenti e trasporti**
- attivazione di un servizio di **segreteria amministrativa** per gestire il contatto con i cittadini in riferimento al servizio SAD per le comunicazioni di carattere pratico e operativo;
- **riordino dell'alloggio e gestione delle attività domestiche**: cura delle condizioni igieniche dell'abitazione, cambio della biancheria, effettuazione degli acquisti necessari etc.

5.1.2. Pronto Intervento Sociale per Anziani

Il servizio si propone di offrire un intervento domiciliare rapido e tempestivo in risposta all'insorgere di situazioni di criticità improvvise che possono determinare situazioni di rischio e di bisogno non procrastinabile, oppure a situazioni di cronicità grave ma sconosciute ai servizi. Il servizio rappresenta uno strumento di compensazione immediata di una situazione potenzialmente pericolosa, non solo per l'utenza stessa, ma anche di protezione in attesa dell'attivazione di servizi tradizionali secondo le prassi previste dagli interventi individuati.

Il servizio si propone di:

- garantire interventi a carattere di urgenza con sufficiente tempestività, da attivare in seguito alla segnalazione di un evento critico (caduta, incidente, lutto, improvvisa mancanza del caregiver principale, etc.) per affrontarne le prime fasi problematiche, in caso di assenza di altri supporti o risorse attivabili;
- individuare precocemente casi di fragilità ad elevato rischio di isolamento, in favore di persone non conosciute ai servizi e prive di adeguata rete familiare e sociale, per cui si ritiene necessario fornire una risposta immediata a bisogni primari (pasti, acquisto farmaci, contatto con il medico, igiene e cura personale, igiene e cura degli ambienti di vita) e avviare rapidamente misure di protezione giuridica.

I destinatari del servizio sono:

- anziani soli e privi di adeguata rete familiare e sociale in situazione potenzialmente pregiudizievole del loro benessere psico-fisico che si trovano a fronteggiare eventi critici improvvisamente insorti;
- anziani soli e privi di adeguata rete familiare e sociale sconosciuti ai servizi e che si trovano in uno stato di bisogno anche cronico per cui si rende necessaria l'immediata attivazione di una risposta concreta.

Gli interventi erogabili sono i medesimi previsti per il Servizio di Assistenza Domiciliare. In casi particolari, potranno essere attuati interventi tecnici straordinari per il ripristino di idonee condizioni abitative e per il miglioramento della qualità di vita della persona assistita.

5.1.3. Demenza Care

Il servizio si caratterizza come un insieme di interventi socio-assistenziali, integrati da azioni formative e di sostegno, forniti al domicilio dell'anziano in situazione di grave non autosufficienza, affetto da patologie neuro-degenerative. L'obiettivo è duplice poiché si propone, da un lato, di fornire assistenza a persone non autosufficienti nelle attività di vita quotidiana e socio-relazionale promuovendo la loro permanenza al domicilio il più a lungo possibile, e, dall'altro, di supportare i *caregivers* formali o informali sia sul versante pratico sia sul versante psicologico-relazionale.

favorire il mantenimento delle capacità residue e il rallentamento della perdita di autonomia attraverso un supporto nell'assistenza ai bisogni quotidiani.

Gli obiettivi che il servizio si pone sono:

- stimolare dal punto di vista cognitivo le persone affette da patologie neurovegetative;
- garantire il necessario supporto psicologico-relazionale ed emotivo per allontanare il rischio di burn-out reattivo al compito di cura a favore dei caregivers informali e formali;
- promuovere la connessione con le realtà e i servizi del territorio che si occupano di patologie neurodegenerative, come Alzheimer Cafè, Centri Diurni Integrati, associazioni;
- garantire assistenza specifica da parte di personale adeguatamente formato nell'affrontare e gestire patologie neurodegenerative;

I destinatari del servizio sono:

- persone affette da patologie neurodegenerative in situazione di compromissione medio-grave;
- caregivers informali e formali che si occupano di persone affette da patologie neurodegenerative e che necessitano di un supporto concreto nella gestione della malattia, anche dal punto di vista emotivo e psicologico;

- Oltre agli interventi erogabili previsti per il SAD, il servizio Demenza Care prevede interventi al domicilio di natura formativa ed informativa, anche rispetto alle funzioni di cura giornaliere nonché sostegno psicologico sull'equipe dedicata agli interventi specifici di quest'area.

5.1.4. Tornare a casa

Il servizio Tornare a casa consiste nell'attivazione di interventi di assistenza domiciliare a favore di persone fragili, in fase di dimissione da strutture sanitarie o riabilitative a seguito di ricovero o accertamenti in Pronto Soccorso.

Il momento della dimissione rappresenta infatti un momento di particolare complessità e fragilità legato al rientro al proprio domicilio e che riguarda vari aspetti legati alla riorganizzazione del contesto domestico quali la necessità di dotarsi di ausili o presidi, ricercare una figura assistenziale, acquisire competenze specifiche riferite a una nuova eventuale condizione sanitaria, prendere contatti con il medico di famiglia o i medici specialisti di riferimento, assolvere pratiche burocratiche di varia natura.

Gli interventi si raccordano al servizio Dimissioni Protette dei presidi ospedalieri, laddove presenti, in quanto pensati per compensare le fragilità di natura sociale derivanti dall'ospedalizzazione.

Il progetto può rappresentare una fase intermedia tra il ricovero e l'avvio della presa in carico al SAD o altre tipologie di interventi domiciliari (ADI, infermiere di famiglia e di comunità, fisioterapia, ecc.).

La funzione principale è di supportare l'utente e i familiari fragili nel passaggio dall'ospedalizzazione al rientro al domicilio in sicurezza. Laddove necessario, viene assicurato l'orientamento e l'accesso ai servizi, attraverso la costruzione di una rete socio-sanitaria e territoriale.

Il progetto consente, altresì, alle strutture sanitarie di realizzare in modo più rapido il processo di dimissione e di assicurare i trattamenti di cura al domicilio, riducendo il verificarsi di complicazioni e favorendo un graduale adattamento alla situazione.

Possono accedere al servizio:

- Persone anziane sole non autosufficienti, senza adeguato supporto familiare o di caregiver,
- Persone anziane conviventi con coniuge non autosufficiente, senza adeguato supporto familiare o di caregiver
- Persone adulte non autosufficienti, senza adeguato supporto familiare o di caregiver

5.2 Servizio Assistenziale Innovativo

Rappresenta il focus innovativo del presente bando ed è rivolto alle persone con fragilità medio-lievi che vivono per lo più sole al domicilio in mancanza di caregivers e con una necessità di assistenza a prevenzione del peggioramento dello stato di salute. Consiste in una gamma di interventi assistenziali leggeri e saltuari, a carattere socio-educativo con finalità prevalentemente formative ed informative, ovvero in strumenti utili a favorire la partecipazione sociale della persona e il coinvolgimento attivo all'interno della rete dei servizi esistenti, delle relazioni di comunità e di volontariato. È, inoltre, prevista un'implementazione tecnologica, anche di tipo domotico, funzionale alla reciproca sicurezza della persona fragile e della comunità.

5.2.1. Telecare

Il *Telecare* è un intervento di carattere integrato e innovativo basato sull'utilizzo e l'implementazione di diverse tecnologie, con la finalità di affiancare e integrare i servizi tradizionali standard a supporto della domiciliarità. Permette di raggiungere da remoto soggetti ancora autonomi ma con un potenziale rischio di fragilità e di isolamento sociale, fornendo un'assistenza leggera e discreta, funzionale non solo al miglioramento della qualità di vita dei singoli, ma anche a ritardare il ricorso ai servizi socio-sanitari più intensivi ed onerosi (ad esempio le istituzionalizzazioni improprie).

Il servizio intende rispondere a bisogni, anche inespressi, di carattere multidimensionale, legati ad aspetti sociali, relazionali, emotivi, psicologici che concorrono a definire lo stato di benessere e di salute dell'individuo.

Gli obiettivi sono:

- verificare e monitorare le persone più vulnerabili per prevenire e ridurre i rischi connessi alla condizione di fragilità;
- costruire relazioni di fiducia tra operatori e utenti al fine di ridurre il malessere legato al senso di solitudine e abbandono, garantendo un senso di sicurezza, protezione e conforto.

Il servizio di *Telecare* si avvale del supporto dei volontari attivi sul territorio, il cui coinvolgimento è funzionale allo sviluppo delle reti sociali e al potenziamento delle loro capacità di integrazione e protezione nei confronti dei cittadini più fragili e maggiormente esposti al rischio di isolamento sociale.

Il servizio *Telecare* garantisce:

1. un call center (*outbound*) per contatti telefonici periodici e flessibili con cittadini fragili individuati dai servizi sociali e dal servizio di custodia sociale, nonché auto-candidati attraverso adesione volontaria al servizio e previa valutazione dei bisogni da parte dei servizi sociali.
2. un contact center (*inbound*) con funzione di orientamento e informazione di carattere generale sui servizi in essere e strumento di promozione attiva rispetto a progetti di interesse generale per la popolazione anziana;
3. un servizio amministrativo telefonico per comunicazioni strettamente legate all'erogazione del servizio SAD (informazioni legate a orari, turni degli operatori etc...);
4. servizio di counselor psicologico, individuale e/o di gruppo, dedicato alle persone fragili che necessitano di un supporto professionale a compensazione di stati di malessere reattivi ad eventi traumatici;
5. piattaforma tecnologica con una duplice finalità: 1) garantire un servizio di *alert* attivabile su smartphone per la segnalazione di iniziative culturali e ricreative di potenziale interesse per la persona anziana; 2) favorire l'interazione e la partecipazione degli utenti per creare o rafforzare nuovi legami sociali;

sarà considerato un valore aggiunto la creazione di canali di comunicazione privilegiati con i commercianti della zona per l'acquisto di beni e servizi attraverso la valorizzazione dei Centri per tutte le età (CTE) e del volontariato;

Possono accedere al servizio destinatari del servizio sono tutti gli anziani e disabili con fragilità medio-lievi ed a rischio di isolamento sociale.

5.2.2. Domotica leggera

L'impatto dell'emergenza socio-sanitaria Covid-19 che ha colpito duramente il nostro territorio ha palesato la necessità di valutare e monitorare, anche a distanza, lo stato di benessere delle persone più fragili e a rischio di isolamento sociale. L'implementazione di una modalità di verifica da remoto del cittadino fragile è in grado di generare un senso di reciproca sicurezza fra il fruitore del servizio, i suoi caregivers formali o informali e, più in generale, la comunità di riferimento.

L'implementazione sensoristica ha come finalità una modalità di presa in carico discreta ed efficace per utenti con lievi fragilità, a garanzia di una vita in sicurezza al proprio domicilio. Obiettivo ultimo è sostenere il più a lungo possibile l'indipendenza e l'autonomia delle persone fragili, in modo da ritardare il ricorso a servizi standard attraverso la realizzazione di azioni preventive o protettive rispetto alle condizioni contingenti dell'utente, anche quando non si possa avere un contatto in presenza come avvenuto durante lo stato di emergenza sanitaria. Il focus progettuale sarà la fornitura di soluzioni tecnologiche di strumenti di tele-monitoraggio e domotica, che possono essere utilizzate dai familiari o dall'ente erogatore, finalizzati ad un controllo a distanza pervasivo ma non invasivo che permetta il mantenimento delle funzionalità utili allo svolgimento di azioni per una vita autonoma ed indipendente.

I destinatari del servizio sono le persone di tutte le età, prioritariamente anziani, aventi problemi di autonomia funzionale, problemi relazionali e di autogoverno.

5.2.3. Servizio Inclusione Standard

È caratterizzato da interventi di natura educativa ed è pensato per coloro che si trovano temporaneamente in situazioni di svantaggio e per i quali si può ipotizzare un reinserimento soddisfacente nelle dinamiche sociali e nei servizi che il contesto offre.

5.2.4. Custodia sociale

Il servizio di Custodia Sociale attua interventi di assistenza *domiciliare* rivolti a persone con fragilità al fine di rafforzare le autonomie, favorire il benessere e rallentare il decadimento psico-fisico. È realizzato da figure professionali e rappresenta un punto di riferimento per le persone in difficoltà ed i loro caregivers formali o informali, in quanto è in grado di fornire risposte tempestive ed efficaci alle situazioni di vulnerabilità e/o di fragilità personale, (ISEE, ritiro farmaci, prenotazioni visite etc.).

Anche per il *quartiere*, il servizio di Custodia Sociale svolge un ruolo di raccordo e di legame con il territorio, sviluppando azioni di prossimità e di coesione che si connettono agli interventi di cura e di assistenza.

La programmazione e pianificazione delle attività si basa sulle risorse disponibili, secondo una metodologia multidisciplinare e multisettoriale che definisce gli obiettivi, gli strumenti, le azioni da erogare e i tempi di monitoraggio e di verifica.

Il servizio si propone di:

- implementare azioni di prevenzione e mantenimento della abilità funzionali alla vita quotidiana grazie al sostegno di una pluralità di attori ed alla valorizzazione delle risorse informali presenti. La linea di azione che si dovrà implementare a tal fine riguarda la *promozione* di attività comunitarie, quando possibile organizzate in modo partecipato dagli interessati, che promuovano l'apprendimento permanente, corretti stili di vita, approcci intergenerazionali, impegno civile e cittadinanza attiva, socializzazione (feste, manifestazioni, turismo sociale) e attività di animazione sul territorio in stretta sinergia con i Centri per Tutte le Età.
- promuovere azioni di *Community Building*, con funzioni di raccordo e connessione tra le varie realtà del territorio, attraverso lo sviluppo di azioni socializzanti e di coesione complementari agli interventi di cura e di assistenza.
- garantire *protezione sociale*, attraverso la realizzazione di interventi di prossimità attivabili con immediatezza, quali ad esempio piccole commissioni, consegna spesa e/o medicinali, accompagnamento protetto, aiuto per il disbrigo pratiche burocratiche, con il coinvolgimento sia dell'interessato che dei familiari.

Fondamentale il raccordo tra le custodi sociali e gli educatori che, in sinergia con la rete di volontari, diventano figure di mediazione con il territorio, inteso come tessuto sociale e umano in cui l'anziano è inserito, favorendo il presidio del territorio e l'intercettazione precoce dei bisogni in un'ottica preventiva.

Il servizio consente l'accesso e la fruibilità ai cittadini in condizioni di vulnerabilità personale, secondo il principio dell'uguaglianza e di rispetto della dignità di ognuno.

Accedono al servizio le persone anziane in condizioni di criticità sociale e/o socio-sanitaria, nuclei familiari che si trovano in situazioni di solitudine, comprendenti disabili o adulti in situazione di fragilità o disagio temporaneo.

5.2.5. Servizio di Inclusione Innovativa

Complementare alla Custodia Sociale, è il servizio di inclusione innovativa che prevede interventi a favore della mobilità sul territorio per favorire attività socio-educative individuali e di gruppo, all'interno delle reti sociali territoriali, utili alla riabilitazione sociale delle persone e alla partecipazione attiva al network dei servizi esistenti. Si rivolge ad un'utenza con fragilità lieve e a rischio isolamento sociale.

5.2.6. Trasporto Sociale

Il servizio rientra nella rete degli interventi a sostegno della domiciliarità e si propone di sostenere il bisogno di trasporto e accompagnamento delle persone anziane fragili, prive di una rete familiare di supporto e con un ridotto grado di autonomia negli spostamenti per accedere ai presidi sanitari e riabilitativi o partecipare ad attività ricreative e socializzanti realizzate sul territorio. Il servizio può essere realizzato sia in forma individuale che collettiva in ragione delle esigenze e della destinazione.

Il servizio persegue la finalità di:

- garantire il trasporto e l'accompagnamento a favore di persone anziane fragili che necessitano di effettuare visite o terapie verso strutture sanitarie, ambulatoriali e riabilitative per favorire l'accesso adeguato alle cure, in relazione al progetto di intervento domiciliare SAD o di Custodia Sociale.
- promuovere la partecipazione delle persone anziane fragili ad eventi e iniziative di aggregazione sociale al fine di prevenire isolamento e stati di solitudine.

Accedono al servizio anziani fragili che beneficiano degli interventi a sostegno della domiciliarità.

ART. 6 - INDICAZIONI BASE PER L'ELABORAZIONE DELL'OFFERTA

L'Amministrazione Comunale intende mantenere il supporto alla appropriata attuazione di un sistema di interventi e servizi domiciliari, al fine di garantire una sintonia di intenti, di stili operativi e uniformità di livelli di qualità a favore delle persone residenti in tutti i Comuni dell'Ambito.

Allo scopo il progetto richiesto ai partecipanti, deve fare riferimento imprescindibile alle *"Linee guida di sviluppo di servizi e interventi domiciliari dell'Ambito territoriale Bergamo"*, come dettagliate nell'allegato documento 5) quale parte integrante del capitolato, di cui si chiede la piena applicazione con le modalità più opportune che l'aggiudicatario riterrà di mettere in atto.

L'aggiudicatario deve costruire le condizioni per garantire la valorizzazione del lavoro storico attuato fino ad ora, nonché la necessaria integrazione con i servizi già esistenti, garantendo continuità dell'intervento in atto, in sintonia di intenti operativi e quelli innovativi secondo quanto prevede il servizio. In particolare è importante e necessario creare un buon grado di collaborazione tra tutti gli operatori coinvolti a partire dai livelli di governance del progetto, tra i diversi coordinatori.

L'approccio in essere vede il servizio sociale professionale orientato ai cittadini e alle famiglie fragili come definite dalle Linee guida del presente bando. L'azione che si intende realizzare è di ampio respiro e vuole considerare le famiglie, i cittadini e il territorio come attori di un sistema di tutela dell'anziano e della persona non autosufficiente, con un orientamento verso una logica di presa in carico improntata alla sussidiarietà e alla prossimità, e alla costruzione di percorsi efficaci ed efficienti, al fine di mettere in atto un cambiamento della situazione in essere ed evitare la cronicizzazione.

Le Amministrazioni Comunali d'Ambito ritengono, inoltre, importante la partecipazione al progetto delle reti territoriali anche al fine di realizzare sinergie collaborative sui temi dei servizi professionali rivolti agli anziani e su altre progettualità che si interfaceranno con questo servizio, ad esempio il PNRR e i servizi decentrati per la presa in carico leggera con l'intento di aprire nuove opportunità territoriali.

ART. 7- SCHEMA ORGANIZZATIVO DI BASE VINCOLANTE ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario si impegna al rispetto delle disposizioni di leggi vigenti in materia di servizi sociali professionali, della normativa Nazionale (Fondo nazionale Politiche sociali e Fondo non autosufficienza), nonché delle eventuali indicazioni regolamentate di Ambito o Comunali, o di altre eventuali disposizioni che potranno essere emanate al riguardo.

L'aggiudicatario deve eseguire le prestazioni previste nel presente capitolato (inclusa la documentazione allegata) presso le sedi indicate alle allegate *"Linee guida di sviluppo di servizi e interventi domiciliari dell'Ambito territoriale Bergamo"* come dettagliate nell'allegato documento 5).

L'aggiudicatario dovrà occuparsi della rilevazione mensile delle presenze degli operatori nei servizi, attraverso appositi dispositivi o registri, debitamente compilati e conservati, devono essere posti a disposizione tutte le volte che sarà richiesto dal responsabile comunale o dagli uffici preposti, al fine della rendicontazione annuale del servizio.

L'aggiudicatario dovrà redigere annualmente dettagliata relazione sull'andamento del progetto, riportando il numero e le caratteristiche delle situazioni seguite nei diversi servizi e interventi o qualsiasi altra documentazione richiesta dai responsabili degli enti comunali preposti ai fini rendicontativi o valutativi dell'intervento in atto.

ART. 8- VINCOLI NELL'IMPIEGO DEL PERSONALE DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario si impegna ad individuare una figura di Responsabile del progetto per il raccordo con i Responsabili dei Comuni e il Responsabile dell'Ambito, come declinato nel paragrafo delle Linee guida.

L'aggiudicatario si impegna altresì ad individuare la figura del Coordinatore di progetto che avrà il compito di:

- sistematizzare e strutturare la distribuzione e il monitoraggio del personale impiegato in accordo con i Responsabili comunali. Monitorare l'andamento del servizio e la necessità di eventuali variazioni da concordare preventivamente con i responsabili comunali.
- garantire l'integrazione con i servizi attivi, che fanno capo al Comune di Bergamo e ai Comuni dell'Ambito, e quelli di nuova apertura nelle realtà decentrate attive in fase sperimentale.
- strutturare e sviluppare, avvalendosi del Coordinatore di progetto, il lavoro delle equipe e gli ulteriori servizi e interventi dedicati, definendo, in accordo con i Responsabili dei Comuni, le modalità di funzionamento, la strumentazione metodologica e professionale, nel rispetto dei dispositivi attivi e delle procedure consolidate oggi all'interno dei servizi a sostegno della domiciliarità

Il personale impiegato nei servizi – *project manager*, coordinatore, assistente sociale, educatore professionale, psicologo, figura a supporto dei volontari, ASA (Ausiliario socio-assistenziale) o OSS (Operatore socio-sanitario), collaboratore domestico, amministrativo, dovranno essere in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa regionale in materia. Tutti i titoli di studio sopra richiesti devono essere rilasciati da scuole riconosciute a norma dell'ordinamento scolastico dello Stato, oppure nel caso di titoli di studio acquisiti all'estero deve essere documentata l'equipollenza.

Il personale addetto deve essere socio-lavoratore oppure assunto alle dipendenze dell'aggiudicatario, sollevando il Comune di Bergamo da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazione infortuni.

L'appaltatore deve certificare che il personale assunto sia alle proprie dipendenze, soci inclusi – qualora dovesse trattarsi di cooperativa – e che gli stessi percepiscono regolare retribuzione conforme a quanto previsto dalle norme contrattuali vigenti.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare verifiche periodiche e di richiedere copia di tutti i documenti idonei ad attestare la corretta corrispondenza dei salari, nonché dei versamenti contributivi anche tramite acquisizione del DURC. In mancanza di tale documentazione verrà applicato quanto disposto dall'articolato del presente capitolato.

L'appaltatore deve assicurare la sostituzione del personale assente per qualsiasi motivo entro le 48 ore, salvo casi di forza maggiore, per il mantenimento dello standard numerico base.

Dovrà essere data immediata comunicazione verbale al responsabile comunale o suo delegato, nel caso in cui il servizio si trovi in situazione di non adeguato funzionamento per qualsiasi motivazione, in particolare tutte le volte in cui il servizio si trovi in carenza di organico e le circostanze che impediscono le immediate sostituzioni.

L'aggiudicatario deve provvedere a qualificare con periodici corsi di aggiornamento il personale impegnato nelle attività, con un monte ore annuale non inferiore a 20 ore.

Al fine di favorire la sinergia e lo scambio di esperienze, va concordata con il Responsabile comunale o suo delegato, la possibilità di partecipazione ai moduli formativi organizzati dall'Amministrazione

comunale. Altresì, potranno essere concordati ambiti comuni di aggiornamento anche attraverso progetti promossi da entrambi le parti.

ART. 9 - CALENDARIO

Le prestazioni oggetto del presente capitolato devono essere garantite per tutta la durata dell'anno solare.

L'aggiudicatario deve garantire il regolare e puntuale adempimento del servizio e in caso di sciopero del personale deve assicurare i servizi minimi essenziali, definiti dagli accordi aziendali.

Eventuali variazioni, chiusure, modifiche degli orari nelle sedi di polo o presso i Comuni dell'Ambito, dovranno essere concordate preventivamente con i Responsabili comunali, compreso la gestione o eventuali chiusure o riduzione di orari

ART. 10 - ONERI E IMPEGNI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

Compete all'aggiudicatario:

- l'effettuazione delle prestazioni dirette alla cittadinanza oggetto del presente capitolato;
- l'attenzione alla scelta e alla formazione continua del personale in riferimento alla particolarità del servizio oggetto del presente capitolato e nel rispetto delle indicazioni presenti nelle linee guida;
- espletamento delle funzioni di coordinamento funzionale-gestionale (organizzazione gruppo di lavoro, equipe, in sinergia con i servizi sociali comunali già presenti nei comuni, turni e ferie e tutto ciò connesso con la funzionalità dei servizi);
- l'attuazione del piano formativo obbligatorio -quale vincolo regionale per l'accreditamento- del proprio personale;
- l'accettazione e la garanzia del costante raccordo con la per il supporto e la supervisione, monitoraggio verifica dell'andamento del progetto oggetto del presente capitolato;
- la funzione di coordinamento funzionale del proprio personale, organizza iniziative formative, di aggiornamento e di riqualificazione per i propri operatori in sinergia con le proposte formative d'Ambito;
- l'effettuazione della verifica dei servizi prestati, presentando periodicamente all'Ambito, tramite supporto informatico e cartaceo, la documentazione tecnico-amministrativa contenente i dati qualitativi inerenti agli interventi realizzati;

ART.11 - PREVENZIONE, SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO

L'esecuzione del servizio non comporta rischi di interferenza.

L'aggiudicatario adotta, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori.

L'aggiudicatario deve comunicare all'Amministrazione tutti gli atti ed i comportamenti adottati in applicazione del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81.

L'appaltatore deve osservare scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di Prevenzione degli Infortuni sul Lavoro, in materia di igiene sul lavoro, assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia ed ogni altra malattia professionale ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori.

Le prestazioni svolte dal personale utilizzato dall'impresa per le attività di cui al presente capitolato non costituiscono rapporto d'impiego con il Comune di Bergamo, né possono rappresentare titolo per avanzare pretese di alcun genere nei confronti del Comune.

L'aggiudicatario, nella persona del presidente o comunque del legale rappresentante, ha la funzione e la qualifica di datore di lavoro del personale che utilizza. A tal fine, ai sensi e per gli effetti del d.lgs.

81/08, dovrà adottare tutte le misure necessarie previste dall'art. 26 del medesimo decreto legislativo (Obblighi connessi ai contratti d'appalto), senza che alcuna carenza o mancanza possa essere addebitata al Comune appaltante a qualsiasi titolo. Il gestore sarà responsabile, pertanto, della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili e dei danni causati a terzi in dipendenza del servizio affidato con esonero di ogni responsabilità e rivalsa nei confronti del comune. L'aggiudicatario si obbliga all'osservanza delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori e nello specifico si impegna:

- ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal d.lgs. n. 81/2008, in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
- a predisporre il Documento di Valutazione dei Rischi, ove previsto;
- ad assicurare durante tutto lo svolgimento del servizio la presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di antincendio, di rischio e di pronto soccorso, attestata da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire in caso di controllo da parte del Comune;
- a provvedere alla informazione, formazione e addestramento di tutto il personale sull'utilizzo in sicurezza delle attrezzature e dei mezzi utilizzati nel servizio;
- ad essere in regola con tutti gli adempimenti e le norme previste dal d.lgs. 81/2008 se e quando obbligatorie e di aver effettuato le comunicazioni agli Istituti, previste dal decreto stesso, dell'avvenuta nomina del Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione, della nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, se esercitata.

L'aggiudicatario e il personale da esso dipendente devono attenersi al rispetto di tutte le disposizioni, procedure e direttive di carattere generale e speciale emanate dal Comune di Bergamo, rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero quelle appositamente emesse per il proprio personale dall'Affidatario. Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

Il Comune è pertanto esonerato:

- da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale dei soggetti gestori per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio;
- da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere agli utenti del servizio e a terzi durante il periodo di svolgimento dei servizi di cui sono destinatari, all'interno e all'esterno delle strutture messe a disposizione del progetto dai soggetti attuatori.

Trattandosi di servizi per i quali non è prevista l'esecuzione all'interno della Stazione Appaltante – intendendosi per "interno" tutti i locali/luoghi messi a disposizione dalla stessa per l'espletamento del servizio – ed essendo pertanto i suddetti locali/luoghi sottratti alla giuridica disponibilità della Stazione Appaltante, resta escluso per il committente, ai sensi dell'art.26 del D.Lgs. 81/08, l'obbligo di redazione del D.U.V.R.I.

L'aggiudicatario è responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili, nonché dei danni, infortuni o altro procurati al personale dipendente ai volontari o a terzi (personale comunale, utenti e terzi in genere) in dipendenza del servizio prestato esonerando il Comune di Bergamo da ogni responsabilità conseguente.

Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

Il soggetto affidatario deve stipulare idonee polizze assicurative, per un periodo pari alla durata del contratto stesso, provvedendo al rinnovo in caso di rinnovo o proroga, fornendo copia della quietanza di rinnovo e precisamente:

a) Polizza RCT, nella quale il Comune di Bergamo deve essere espressamente considerato fra il novero dei Terzi e devono essere espressamente previste garanzie per danni ai locali e alle cose di proprietà del Comune di Bergamo eventualmente ricevuti in consegna o in custodia da parte del Comune stesso

per lo svolgimento del servizio; tale polizza deve essere riservata alle attività dell'appalto. Il massimale non deve essere inferiore a euro € 3.000.000,00.

b) Polizza RCO. Tale polizza deve essere riservata alle attività ed alle prestazioni di cui al presente capitolato d'appalto. Il massimale non deve essere inferiore a euro € 1.000.000,00. Le predette polizze assicurative devono esplicitamente prevedere fra i soggetti assicurati il personale a qualsiasi titolo dipendente o collegato con il soggetto affidatario per le attività del presente capitolato di appalto. Nel caso tale polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte al Comune di Bergamo o al terzo danneggiato e dovranno rimanere esclusivamente a carico della ditta assicurata.

ART. 12 - PERSONALE

L'aggiudicatario deve operare con personale in possesso delle necessarie qualifiche professionali garantendo l'attuazione degli obiettivi del servizio e la corretta effettuazione delle prestazioni richiamate nelle specifiche schede tecniche. L'impiego di personale di servizio dovrà costantemente essere adeguato, come numero e come qualifica, affinché il servizio risulti svolto in maniera efficiente, rapida e razionale.

Ogni incombenza inerente al servizio in questione verrà svolta dal personale alle dipendenze del l'aggiudicatario, che rimarrà alle esclusive dipendenze dello stesso.

L'aggiudicatario dovrà rispondere per i suoi dipendenti che non osservassero modi seri o assumessero un comportamento non adeguato.

In ogni caso l'Amministrazione si riserva il diritto di chiedere la sostituzione del personale ritenuto inadeguato al servizio per comprovati motivi. In tale caso l'aggiudicatario provvederà al reintegro del personale mancante senza che ciò possa costituire motivo di maggior onere.

Nell'esecuzione deve assicurare regolarità di prestazione limitando al minimo il turn-over degli operatori e provvedendo alla tempestiva sostituzione del personale assente, in modo tale da non compromettere la continuità educativa.

Le sostituzioni delle figure di coordinamento devono essere comunicate preventivamente al Comune.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga:

- a fornire entro 30 giorni dall'aggiudicazione alla Direzione Servizi Socio-Educativi l'elenco nominativo del personale da impiegare con le relative generalità e ruolo di appartenenza, sotto forma di autocertificazione validamente costituita, dalla quale venga data dimostrazione del completo assolvimento degli obblighi competenti per legge;
- indicare il personale riassorbito dalla precedente gestione;
- a segnalare tempestivamente agli uffici comunali competenti tutte le eventuali variazioni di personale (nuovi ingressi e dimissioni).

L'Impresa aggiudicataria si impegna all'osservanza e all'assunzione di tutti gli oneri relativi alla previdenza ed all'assistenza dei prestatori di lavoro previsti dalle vigenti disposizioni di legge, nonché a impegnarsi al rispetto della retribuzione e di quanto previsto nei Contratti Collettivi di categoria, sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale - anche se la Impresa non fosse formalmente iscritta alle stesse - e dagli accordi integrativi decentrati.

L'Impresa aggiudicataria, anche per il personale in sostituzione temporanea, è tenuta ad applicare il vigente CCNL del comparto d'appartenenza, relativamente al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo e a tutte le modifiche introdotte durante il periodo dell'appalto. Inoltre, è tenuta ad osservare le vigenti leggi ed ogni altra normativa in materia di assicurazioni, di igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni. A tale riguardo l'aggiudicatario è tenuto a fornire al Comune di Bergamo la documentazione relativa al rapporto di lavoro degli operatori impiegati nei compiti del presente appalto.

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad osservare scrupolosamente quanto previsto in ordine alla regolarità, tempestività ed integrità dei versamenti contributivi. In linea con quanto previsto dalla "Guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici" della Commissione europea - Direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e le pari opportunità e Direzione generale del Mercato interno e dei servizi pubblicata nell'ottobre 2010, il mancato rispetto dei minimi salariali ovvero il pagamento da parte del gestore dei compensi agli operatori mensilmente ovvero secondo le modalità previste dal CCNL di riferimento per più di tre volte in un anno o un ritardo nel pagamento degli emolumenti da parte del gestore può comportare la risoluzione di diritto del contratto.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, il responsabile del procedimento invita per iscritto il gestore a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine, l'amministrazione comunale provvederà al pagamento, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute al gestore. I pagamenti eseguiti sono provati dalle quietanze predisposte a cura del responsabile del procedimento e sottoscritte dagli interessati. Il responsabile del procedimento provvede all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti. In caso di ottenimento da parte del responsabile del procedimento del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, sono trattenute dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate è disposto direttamente a favore degli enti previdenziali e assicurativi.

ART. 13 SEDE ORGANIZZATIVA

L'impresa aggiudicataria deve garantire entro 30 giorni dall'aggiudicazione almeno una sede organizzativa all'interno del territorio del Comune di Bergamo. Tale sede deve risultare idonea e logisticamente funzionale all'organizzazione delle attività; essa deve essere dotata di un congruo numero di linee telefoniche regolarmente presidiate almeno durante la fascia oraria 8,00 – 18,00, nonché di fax e di indirizzo e-mail.

PARTE AMMINISTRATIVA

ART. 14 - FINANZIAMENTO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio è finanziato direttamente da risorse dei Comuni dell'Ambito e da risorse del Fondo nazionale Politiche Sociali. Il pagamento del corrispettivo a carico del Comune di Bergamo è determinato sulla base dell'offerta economica presentata dall'Aggiudicatario.

Il pagamento delle prestazioni avverrà su base mensile attraverso la liquidazione di regolari fatture relative a ciascun servizio e sarà disposto a saldo, entro 30 giorni dalla data di presentazione della fattura e, comunque, previa verifica di conformità/regolare esecuzione e della regolarità del D.U.R.C.

Per agevolare l'attività di verifica e, quindi, ridurre i tempi di liquidazione, le fatture degli interventi dovranno essere divise per servizi omogenei; pertanto, le fatture dovranno essere distinte per gli ambiti operativi separati e nel caso di "Raggruppamento temporaneo di Imprese" potranno avere Prestatori fatturanti diversi in base alla diversa assunzione di titolarità nella gestione degli ambiti operativi.

La fattura dovrà essere corredata da:

SAL – Stati di avanzamento dei lavori/attività, corredata dalla seguente documentazione:

- relazione/rendicontazione relativa alle attività svolte;
- prodotti realizzati;
- *timesheet* delle singole risorse impiegate nell'operazione

La fattura in formato elettronico dovrà essere intestata a:

ART. 15 - CORRISPETTIVI

Il corrispettivo (comprensivo di Iva) spettante al soggetto attuatore selezionato sarà quello risultante dalla procedura di gara e copre tutti i costi del servizio richiesto nel presente capitolato e delle attività collegate direttamente o indirettamente alla gestione del servizio.

ART. 15 bis – PREMIALITA'

La Stazione Appaltante, al fine di favorire l'implementazione di logiche di misurazione dell'impatto sociale generato dalle attività e dai servizi svolti nel periodo di riferimento, prevede la possibilità di erogazione di somme aggiuntive oltre a quelle a base d'appalto indicate al precedente art. 2, a titolo di premialità, che verranno riconosciute al soggetto aggiudicatario unicamente al raggiungimento di specifici obiettivi e indicatori, così come appresso indicato:

indicatori di processo – importo massimo della premialità: € 30.000,00 oltre IVA

Indicatore	Target previsto	Modalità di rilevazione dei dati
n.° di attori/associazioni presenti sul territorio che vengono incluse nella rete	almeno n. 10 il 1° anno almeno n. 20 il 2° anno almeno n. 30 il 3° anno	Presentazione di accordi formalizzati con i vari attori/associazioni
n.° di collaborazioni attivate con le reti sociali del territorio	almeno 30 collaborazioni con le reti sociali del territorio il 1° anno almeno 50 collaborazioni con le reti sociali del territorio il 2° anno almeno 70 collaborazioni con le reti sociali del territorio il 3° anno	Dati raccolti dalla Stazione Appaltante

indicatori di output – importo massimo della premialità: € 30.000 oltre IVA

Indicatore	Target previsto	Modalità di rilevazione dei dati
n.° di <i>alert</i> inviati tramite la piattaforma di contatto	almeno n. 95.000 il 1° anno almeno n. 124.000 il 2° anno almeno n. 180.000 il 3° anno	report prodotto dalla piattaforma utilizzata per l'invio degli <i>alert</i>
n.° persone a cui vengono inviati gli alert	almeno 1.900 persone per il 1° anno almeno 2.500 per il 2° anno almeno 3.600 il 3° anno	report prodotto dalla piattaforma utilizzata per l'invio degli <i>alert</i>
n.° di iniziative avviate con esercizi commerciali che consentano all'anziano di acquisire beni e servizi online o tramite piattaforma	almeno n. 10 ogni anno, per un totale di n. 30 attive al termine del 3° anno	Presentazione di accordi formalizzati con gli esercizi commerciali

n.° iniziative socializzanti, ricreative e culturali e di promozione del volontariato attivo dei silver age avviate per iniziativa o con il coinvolgimento del soggetto aggiudicatario (nell'ambito del servizio di Custodia sociale o degli interventi socio-educativi di comunità)	iniziative avviate nel 100% dei quartieri dei 3 Poli del Comune di Bergamo al termine del 3° anno; almeno n. 5 iniziative ogni anno per quartiere a partire dal 1° anno, 10 iniziative il 2° anno per quartiere, 15 iniziative il 3° anno per quartiere; n. silver age coinvolti in azioni di volontariato pari al 2% della popolazione anziana compresa tra i 65/74 il 1°anno, il 2,5% al 2° anno, il 3% al 3° anno.	Presentazione di materiale (locandine, manifesti, accordi, documenti ecc) comprovante le iniziative organizzate e le attività di volontariato promosse con il coinvolgimento dei silver age
--	---	---

indicatori di *outcome* – importo massimo della premialità: € 40.000,00 oltre IVA

Indicatore	Target previsto	Modalità di rilevazione dei dati
Soddisfazione degli utenti che partecipano alle iniziative socializzanti, ricreative e culturali (nell'ambito del servizio di Custodia sociale o degli interventi socio-educativi di comunità)	almeno l'80% delle risposte all'indagine di <i>customer satisfaction</i> riporta un punteggio superiore a "sufficiente"	Esito dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> effettuata dalla Stazione Appaltante negli ultimi 6 mesi del periodo di riferimento dell'appalto
Tasso di frequenza alle iniziative socializzanti, ricreative e culturali (nell'ambito del servizio di Custodia sociale o degli interventi socio-educativi di comunità)	Almeno il 20% delle persone coinvolte nelle iniziative partecipa ad almeno 10 iniziative all'anno (1° anno) Almeno il 40% delle persone coinvolte nelle iniziative partecipa ad almeno 15 iniziative all'anno (2° anno) Almeno il 60% delle persone coinvolte nelle iniziative partecipa ad almeno 20 iniziative all'anno (3° anno)	Dati raccolti dalla Stazione Appaltante

Tali somme, ammontanti a complessivi € 100.000,00 oltre IVA, non sono soggette a ribasso di gara.

Il soggetto aggiudicatario è tenuto a produrre i dati, le informazioni e i documenti occorrenti per comprovare il grado di raggiungimento degli obiettivi sopraindicati entro 3 mesi dal termine di ciascuna annualità (entro il 31/12/2023 con riferimento alla 1^ annualità 1/10/2022-30/9/2023; entro il 31/12/2024 con riferimento alla 2^ annualità 1/10/2023-30/9/2024; entro il 31/12/2025 con riferimento alla 3^ annualità). La mancata presentazione dei dati e della documentazione occorrente per la valutazione dell'impatto sociale delle attività e dei servizi svolti ovvero il ritardo nella presentazione dei dati e della documentazione comporta l'impossibilità di procedere alla erogazione delle previste premialità.

La presentazione della documentazione intermedia ha il solo scopo di consentire l'effettuazione di un costante monitoraggio dei risultati dell'attività in corso di svolgimento, fermo restando che l'eventuale

erogazione delle premialità, qualora spettante al soggetto aggiudicatario, avverrà al termine del periodo a cui l'appalto si riferisce, **in un'unica soluzione, entro il 31/12/2025.**

In caso di raggiungimento parziale del target previsto per ciascun obiettivo e per ciascun anno, la premialità verrà ridotta in misura proporzionale.

Ciascun obiettivo si intende non raggiunto in caso di raggiungimento dell'indicatore in misura inferiore al 60%.

In caso di raggruppamento di imprese, l'eventuale premialità verrà erogata al soggetto capofila. La Stazione Appaltante non assume alcuna responsabilità riguardo alle modalità e ai criteri di suddivisione delle somme tra i soggetti facenti parte del raggruppamento

ART. 16 - MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Per le modifiche e le varianti al contratto si applica quanto previsto all'art. 106 del D.lgs 50/2016 in materia di servizi.

L'importo dell'appalto può essere ridotto o aumentato del 20% da parte dell'Amministrazione, (come sono disciplinate dall'art. 106 comma 12 del D.lgs 50/2016 "Codice dei contratti pubblici") ferme restando le condizioni risultanti dagli atti di gara, senza che il prestatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

ART. 17 - ADEMPIMENTI

L'offerta è immediatamente vincolante per l'Aggiudicatario mentre per l'Amministrazione Comunale diventerà tale solo dopo l'accettazione dell'offerta con l'efficacia della determinazione di aggiudicazione. L'Amministrazione si riserva la facoltà insindacabile di non dare luogo alla selezione e di modificare la data di inizio del servizio (previo avviso ai partecipanti) senza che gli stessi possano vantare alcuna pretesa al riguardo.

Il proponente selezionato deve trasmettere all'Amministrazione, entro 20 giorni dalla relativa richiesta, i documenti necessari per la firma del contratto.

ART. 18 - GARANZIA DEFINITIVA

L'Operatore economico aggiudicatario, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali prima della stipula del relativo contratto dovrà prestare una garanzia il cui importo verrà calcolato con le modalità previste dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia dovrà essere costituita mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, rilasciata da istituto autorizzato avente sede legale e/o operativa in Italia, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata in funzione dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito, su richiesta dell'aggiudicatario. L'ammontare residuo del 20% è svincolato a conclusione del contratto, previo accertamento degli adempimenti, sulla base del certificato di verifica di conformità.

ART. 19 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

L'Aggiudicatario è tenuto alla stipulazione del contratto nei termini che verranno richiesti dalla Stazione Appaltante. Qualora, senza giustificati motivi, esso non adempia a tale obbligo nei termini che verranno prescritti, l'Amministrazione potrà dichiarare la decadenza dall'affidamento addebitando al soggetto decaduto spese e danni derivanti da tale evento.

Il contratto sarà stipulato in forma di atto pubblico amministrativo.

ART. 20 - SPESE CONTRATTUALI

L'Aggiudicatario è tenuto al pagamento di tutte le spese contrattuali dovute secondo le leggi in vigore (imposta di bollo, diritti fissi di scritturazione, diritti di segreteria ed eventuali imposte di registro).

Inoltre, come espressamente previsto dall'art. 216 comma 11 del D. lgs 50/2016 fino alla data che sarà indicata nel decreto di cui all'articolo 73, comma 4, gli avvisi e i bandi devono anche essere pubblicati nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana, serie speciale relativa ai contratti. Fino alla medesima data, le spese per la pubblicazione sulla Gazzetta ufficiale e sui quotidiani degli avvisi e dei bandi di gara sono rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

ART. 21 - PREVENZIONE, SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO

È fatto obbligo all'aggiudicatario, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di "salute e sicurezza dei lavoratori" di cui al D. Lgs. 81 del 09/04/2008 "Attuazione dell'art. 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e successive modificazioni.

L'aggiudicatario risponde direttamente dei danni alle persone e/o alle cose, provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo esclusivo carico qualsiasi risarcimento. Essa è perciò tenuta ad osservare tutte le disposizioni di legge e di regolamento vigenti in materia di salute, sicurezza e prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro. Sono inoltre a suo totale carico, gli obblighi e gli oneri dettati dalla normativa vigente, in materia di assicurazioni antinfortunistiche, assistenziali, previdenziali.

L'aggiudicatario è altresì responsabile della rispondenza alle norme di legge delle attrezzature utilizzate nei vari plessi, nonché dell'adozione delle misure e cautele antinfortunistiche necessarie durante il servizio.

L'aggiudicatario deve garantire obbligatoriamente lo svolgimento di corsi di addestramento previsti dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. ed in particolare dal D.M. 10.03.1998 e dal Decreto 15.07.2003 a tutto il personale impiegato, al fine di renderlo edotto circa le circostanze, le modalità, gli standard di qualità previsti nel presente capitolato e le modalità con le quali la ditta intende applicarli.

L'aggiudicatario è tenuto a tenere agli atti presso la propria sede l'elenco del proprio personale che ha sostenuto i corsi di cui sopra, nonché corsi di aggiornamento, corsi specifici per il personale nuovo assunto ed all'addestramento dei lavoratori impiegati nel servizio sulla sicurezza e igiene del lavoro, sui rischi presenti, sulle misure e sulle procedure adottate per il loro contenimento nonché sulle misure da adottare in caso di emergenza e presentare tale documentazione se e quando richiesta dall'amministrazione.

ART. 22 - PENALITÀ

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente capitolato e per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, la stazione appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare all'aggiudicatario delle penali, variabili a seconda della gravità del caso, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e comunque non superiori al 10% dell'ammontare netto contrattuale. La medesima modalità di determinazione dell'ammontare delle penali verrà applicata anche ad altre fattispecie che si riportano di seguito a titolo meramente esemplificativo:

- mancata esecuzione parziale della prestazione
- ritardi nello svolgimento della prestazione
- mancato rispetto delle indicazioni per lo svolgimento della prestazione previste dalle "Linee guida di sviluppo di servizi per la domiciliarità" come dettagliate nell'allegato documento 5).
- comportamento scorretto e/o lesivo da parte degli operatori dell'aggiudicatario nei confronti dell'utenza

- mancato rispetto delle normative in materia di prevenzione del contagio da COVID-19.

Le penali vengono applicate con la sola formalità della previa contestazione scritta dell'inadempienza al soggetto aggiudicatario, da comunicarsi con raccomandata a.r. con termine, salvo diversa e motivata indicazione della stazione appaltante, di dieci giorni dalla data di ricevimento per la regolarizzazione dell'inadempienza contestata ovvero per eventuali difese scritte.

Qualora la penale determini un importo superiore, si darà avvio alle procedure per la risoluzione del contratto per grave ritardo nei modi e termini di cui all'art. 108 del D. Lgs. 50/2016. Al fine della applicazione della penale il periodo di ritardo è determinato sommando il ritardo accumulato dall'impresa appaltatrice rispetto al programma esecutivo ed il termine assegnato, di cui al precedente. L'eventuale applicazione delle penali non esime l'aggiudicatario dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone dovuta alla cattiva qualità dei servizi erogati. Per ottenere il rimborso dei maggiori oneri sostenuti per l'affidamento ad altri prestatori di servizi, per la rifusione dei danni ed il pagamento delle penalità, l'Amministrazione potrà rivalersi mediante trattenuta sui crediti dell'appaltatore. Resta salva la risarcibilità di ulteriori danni subiti dalla Stazione appaltante.

ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto con preavviso di 30 gg. nei seguenti casi:

- in caso di frode o grave negligenza nell'adempimento degli obblighi;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- interruzione totale del servizio verificatasi senza giustificati motivi per 5 giorni anche non consecutivi;
- in caso di abbandono del servizio, anche parzialmente, salvo che per cause di forza maggiore.
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;

utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;

- nel caso di cessione del contratto
- qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
- qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D.lgs. 50/2016.

Nei suddetti casi il Comune di Bergamo sarà tenuto a corrispondere soltanto il prezzo contrattuale del contratto effettivamente espletato fino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute, nonché gli eventuali danni conseguenti all'inadempimento stesso. Il soggetto aggiudicatario rinuncia a ogni richiesta di danni indiretti e conseguenti e di mancato guadagno.

La risoluzione del contratto per gravi inadempienze contrattuali fa sorgere a favore dell'Amministrazione aggiudicatrice il diritto di affidare il servizio ad altri prestatori di servizi.

Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'esecutore del servizio, per il fatto che ha determinato la risoluzione.

ART. 24 - RECESSO DAL CONTRATTO

L'amministrazione, ai sensi dell'art.109 del Codice, si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico e senza che da parte dell'appaltatore possano essere vantate pretese,

salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'appaltatore tramite PEC.

In caso di recesso l'appaltatore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione con le modalità di cui all'art. 109 comma 3 del Codice delle sole prestazioni eseguite, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto. L'appaltatore ha diritto altresì al pagamento del valore dei materiali utili esistenti in magazzino oltre al decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Nel caso in cui sia l'appaltatore a recedere anticipatamente dal contratto prima della scadenza prevista per cause non imputabili all'Amministrazione Comunale la medesima, oltre all'escussione della cauzione definitiva, potrà richiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti, con addebito delle maggiori spese derivanti all'Amministrazione Comunale dalla riassegnazione del servizio, secondo quanto indicato all'art. 110 del vigente Codice dei Contratti Pubblici.

ART. 25 - OBBLIGHI RELATIVI AL PERSONALE

L'aggiudicatario ha l'obbligo di disporre di personale in misura tale da garantire il regolare funzionamento dei servizi e degli interventi, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni normative e retributive in conformità ai contratti collettivi di lavoro del ramo e ad ogni altra disposizione di legge vigente.

L'aggiudicatario provvede a proprie cure e spese alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le previdenze stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone del tutto indenne e sollevato il Comune.

Egli è altresì direttamente responsabile dell'operato del personale.

Il Comune rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra il prestatore ed i suoi dipendenti, sicché nessun diritto potrà essere fatto valere verso il Comune.

ART. 26 - ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

Gli obblighi di condotta previsti dal "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici", approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 457-13 Reg. G.C. in data 18/12/2013, ai sensi e per gli effetti del d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, vengono estesi, per quanto compatibili, anche ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa affidataria dell'appalto (imprese fornitrici di beni o servizi in favore del comune di Bergamo).

Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà nel caso di violazioni da parte dei collaboratori dell'impresa contraente del suindicato "Regolamento". L'amministrazione comunicherà all'impresa aggiudicataria, mediante apposita comunicazione l'indirizzo url del sito comunale in cui il menzionato "Regolamento" è pubblicato, all'interno della sezione "amministrazione trasparente".

ART. 27 - CLAUSOLE SOCIALI

Ai fini di tutelare la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato si applica l'art. 50 del d. lgs. 50/2016. L'aggiudicatario è tenuto ad assumere prioritariamente gli stessi addetti che operavano nella precedente gestione, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dalla Ditta/Cooperativa subentrante in relazione alle specifiche caratteristiche del contratto ed ai livelli di qualifica richiesti, tenuto conto di quanto previsto dai CCNL di riferimento.

ART. 28 - CONTROLLI E RILIEVI

La vigilanza sull'espletamento dei servizi competerà all'Amministrazione per tutto il periodo di affidamento, con le più ampie facoltà e nei modi ritenuti più idonei.

L'Amministrazione potrà, in qualsiasi momento ed a sua discrezione e giudizio, fare visite a valenza ispettiva su tutti gli ambiti operativi del servizio, al fine di accertare l'osservanza di tutte le condizioni stabilite nel presente capitolato.

A tale fine l'esecutore è tenuto a fornire al personale degli uffici comunali incaricati della vigilanza tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti e la relativa documentazione.

Il prestatore di servizi dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale che si renda responsabile di grave negligenza, ovvero ritenuto inidoneo, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, allo svolgimento del servizio.

ART.29 - CLAUSOLA REVISIONE PREZZI

La revisione prezzi può essere effettuata a partire dalla seconda annualità contrattuale. La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

Trattandosi di appalto con prevalenza del costo della manodopera, allo scopo di assicurare la copertura dei costi della manodopera, ferma restando la tempistica di cui al comma precedente, la revisione dei prezzi verrà effettuata, per le voci di costo relative al personale, solo in caso di rinnovo del C.C.N.L. considerando unicamente le eventuali variazioni del costo del lavoro derivante dai nuovi valori minimi tabellari per ciascuna delle singole categorie in cui è inquadrato il personale dipendente.

Per le altre voci di costo, l'aggiornamento dei prezzi avverrà sulla base dell'ultima variazione percentuale dell'indice ISTAT-FOI rilevabile in quel momento rispetto al mese di avvio dell'esecuzione del servizio o, se successivamente intervenuto, rispetto al mese di decorrenza dell'ultimo aggiornamento.

ART. 30 - CONTROVERSIE

Foro competente a conoscere di qualsiasi controversia inerente all'interpretazione e l'esecuzione del contratto sarà quello di Bergamo.

ART. 31 - ALTRE NORME

È vietato cedere o sub-concedere l'esecuzione del servizio in oggetto.

L'aggiudicazione del servizio comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le clausole e condizioni previste dalle disposizioni contenute nel presente capitolato.

Per quanto non previsto nel presente capitolato, si applicano le disposizioni di legge e di regolamento vigenti in materia, ed in particolare, la legge sulla contabilità generale dello Stato e relativo regolamento, oltre alle disposizioni contenute nel codice civile e di procedura civile, nonché nel regolamento dei contratti del Comune di Bergamo.

ART. 32- ASSICURAZIONE

Il prestatore di servizi dovrà provvedere, a sua cura e spese, a stipulare una specifica polizza assicurativa di responsabilità civile adeguata al servizio oggetto dell'appalto a copertura dei danni che potrebbero derivare al proprio personale, per infortuni sul lavoro, e che quest'ultimo potrebbe causare agli utenti o alle loro cose.

Copia della polizza assicurativa di responsabilità civile dovrà essere presentata, prima della stipula del contratto al Rup dell'amministrazione.

ART. 33- RESPONSABILITÀ PER DANNI

L'aggiudicatario è responsabile per danni di qualsiasi specie ed entità che comunque dovessero derivare a persone, comprese quelle alle sue dipendenze stesso, o a cose, causate nell'esercizio del servizio, restando a suo esclusivo carico qualsiasi risarcimento.

La responsabilità è da intendersi senza riserve né eccezioni, interamente a carico dell'aggiudicatario il quale, nell'ipotesi di evento dannoso, è obbligato a darne immediata notizia al Rup.

ART. 34 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 s.m.i. (D.lgs. 101/2018) e del Regolamento (UE) 2016/679, l'Aggiudicatario assume la qualifica di responsabile esterno del trattamento dei dati personali e di quelli sensibili di cui viene in possesso nello svolgimento del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso per l'esecuzione del servizio, con l'obbligo di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione, a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. L'Aggiudicatario si impegna a far sì che, nel trattare dati ed informazioni, trasmessi dal Comune per la perfetta esecuzione del servizio, vengano adottate le le adeguate e necessarie e idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno. Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dall'Aggiudicatario se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui al presente appalto.

Il personale è altresì tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

L'Aggiudicatario sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti, subappaltatori e subcontraenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre garantire la predisposizione di un sistema di sicurezza adeguato con particolare riferimento all'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza contro i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.

ART. 35 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il responsabile del procedimento è il Responsabile del Servizio servizi sociali a favore di minori anziani adulti e famiglie della Direzione Servizi Socio Educativi Dott.ssa Elena Lazzari: tel. 035/399 866. e-mail: elena.lazzari@comune.bergamo.it

Il dirigente della Direzione Servizi Socio Educativi, prima dell'esecuzione del contratto, nominerà un Direttore dell'Esecuzione del contratto il quale, in coordinamento con il Responsabile del Procedimento, assume specificamente in ordine al contratto i compiti di cura, controllo e vigilanza nella fase di esecuzione contrattuale, nonché nella fase di verifica della conformità delle prestazioni.

Il nominativo del Direttore dell'Esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente all'affidatario; al Direttore saranno affiancati collaboratori su singoli servizi.

INDIZIONE DI PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI, DISABILI E ADULTI IN DIFFICOLTÀ, SERVIZIO DI CUSTODIA SOCIALE, PRONTO INTERVENTO SOCIALE, SERVIZIO TECNOLOGIE ASSISTIVE, TRASPORTO SOCIALE PER ANZIANI DEI COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE BERGAMO

PERIODO: 1° OTTOBRE 2022 – 30 SETTEMBRE 2025.

CIG: 9303167047

CPV 85320000-8 Servizi sociali

DOCUMENTO N° 3: COSTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO

L'importo presunto complessivo riferito all'intera durata di tre anni dell'appalto è di **€ 7.025.734,66** (IVA esclusa), risultato della somma dei seguenti ambiti operativi:

1. Quota per le attività di gestione e coordinamento del progetto

Responsabile della gestione e del coordinamento del progetto, assistente sociale, personale amministrativo, operatore a supporto della gestione e del coordinamento dei volontari per un importo di **€ 204.102,00 (IVA esclusa)**.

2. Quota per il servizio a sostegno della domiciliarità, distinto in base al target di riferimento in servizio per anziani, adulti in difficoltà e persone con disabilità, servizio demenza care, supervisione equipe e attività di coordinamento dei servizi per la domiciliarità, per un costo complessivo di **€ 5.164.539,60** così definito:

Coordinamento dei servizi alla domiciliarità, con referenti dedicati all'organizzazione del servizio in poli territoriali per un costo di **€ 293.277,60 (IVA esclusa)**.

Per il Comune di Bergamo (organizzato in tre poli territoriali):

- a) **Servizio di assistenza domiciliare per anziani**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone anziane in situazione di fragilità, nonché a rischio o in situazione di isolamento sociale per un costo di **€ 2.508.840,00 (IVA esclusa)**
- b) **Servizio di assistenza domiciliare adulti fragili**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone maggiorenni in condizione di fragilità temporanea o permanente legata allo stato di salute, al contesto socio-relazionale o economico per un costo di **€ 557.520,00 (IVA esclusa)**;
- c) **Servizio di assistenza domiciliare a favore di persone disabili** in situazione di grave disagio per un costo complessivo di **€ 418.140,00 (IVA esclusa)**;
- d) **Servizio Demenza care**, costituito da un insieme di interventi di natura socio-assistenziali erogati al domicilio dell'anziano in situazione di grave non autosufficienza dovuta a patologie neurodegenerative ed integrati da azioni di sostegno ai *caregivers* per un costo di **€ 958.934,40 (IVA esclusa)**;
- e) **Supervisione di equipe**, costituita dall'attività di formazione e supporto psicologico al personale impegnato sul servizio Demenza Care per un costo di **€ 6.900,00 (IVA esclusa)**

Per i Comuni di Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone (organizzati in un unico polo territoriale):

- a) **Servizio di assistenza domiciliare**, costituito da interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio a favore di persone anziane in situazione di fragilità, nonché a rischio o in situazione di isolamento sociale per un costo di € **420.927,60 (IVA esclusa)**.

- 3. **Quota per il servizio di Custodia Sociale**, costituito da un insieme di interventi di natura assistenziale rivolti a persone con fragilità al fine di rafforzare il loro grado di autonomia, nonché da azioni di prossimità e coesione in grado di garantire un ruolo di raccordo e legame con il territorio e con le risorse che esso esprime, per un costo complessivo di € **1.217.270,40 (IVA esclusa)**, così suddiviso:

Attività di coordinamento delle azioni di Custodia Sociale per un costo di € **146.638,80 (IVA esclusa)**

Per il Comune di Bergamo (organizzato in tre poli territoriali):

- a) **Servizio di Custodia Sociale**, costituito da azioni di prevenzione e mantenimento delle autonomie funzionali alla vita quotidiana, e da azioni di protezione sociale attraverso la realizzazione di interventi di prossimità attivabili con immediatezza, per un costo € **919.908,00 (IVA esclusa)**.
- b) **Interventi socio educativi**, costituito da azioni di mediazione con il territorio al fine di promuovere lo sviluppo positivo del tessuto sociale e favorire l'intercettazione precoce dei bisogni, per un costo di € **61.272,00 (IVA esclusa)**.

Per i Comuni Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone (organizzati in un unico polo territoriale):

- a) **Servizio di Custodia Sociale**, costituito da azioni di prevenzione e mantenimento delle autonomie funzionali alla vita quotidiana, e da azioni di protezione sociale attraverso la realizzazione di interventi di prossimità attivabili con immediatezza, per un costo di € **55.752,00 (IVA esclusa)**.
- b) **Interventi socio educativi**, costituito da azioni di mediazione con il territorio al fine di promuovere lo sviluppo positivo del tessuto sociale e favorire l'intercettazione precoce dei bisogni, per un costo di € **33.699,60 (IVA esclusa)**.

- 4. **Servizio di Pronto intervento domiciliare per gli anziani**, costituito da un insieme di interventi domiciliari tempestivi in risposta a criticità improvvise che possano determinare situazioni di rischio e di bisogno non procrastinabile, o a situazioni di cronicità grave sconosciute ai servizi, per un costo complessivo di € **78.276,36 (IVA esclusa)**, così suddiviso:

Per il Comune di Bergamo:

- a) **Interventi straordinari di ripristino delle condizioni igieniche abitative**, per il ripristino immediato dell'idoneità del domicilio in caso di situazioni che potrebbero pregiudicare lo stato di benessere della persona per un costo pari ad € **12.489,00 (IVA esclusa)**.
- b) **Pronto intervento sociale a favore di persone anziane**, che consiste nell'immediata attivazione di un servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone anziane che si trovano in una situazione di criticità per un costo pari ad € **41.814,00 (IVA esclusa)**.

Per i Comuni Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone:

- c) **Pronto intervento sociale a favore di persone anziane**, che consiste nell'immediata attivazione di un servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone

anziane che si trovano in una situazione di criticità per un costo pari ad **€ 23.973,36** (IVA esclusa).

5. **Servizio Tecnologie Assistive**, costituito da una gamma di interventi assistenziali leggeri basati sull'utilizzo della tecnologia e a carattere socio-educativo con finalità prevalentemente formative e informative, ovvero in strumenti utili a favorire la partecipazione o la riabilitazione sociale della persona, per un costo complessivo pari ad **€ 265.394,80**, così suddiviso
 - a) **Telecare – contact center in entrata**, costituito da un servizio telefonico *inbound* con funzione di orientamento e informazione di carattere generale sui servizi e sui progetti in essere per la popolazione anziana per un costo pari a **€ 55.752,00 (IVA esclusa)**
 - b) **Telecare – call center in uscita**, costituito da un servizio telefonico *outbound* finalizzato al contatto telefonico periodico e flessibile con cittadini fragili individuati dai servizi sociali, dalla custodia sociale o autocandidati per un costo pari a **€ 105.928,80 (IVA esclusa)**
 - c) **Servizio di counsellor psicologico**, dedicato a persone fragili che necessitano di un supporto professionale, individuale o di gruppo, a compensazione di stati di malessere reattivi ad eventi traumatici per un costo pari a **€ 13.800,00**
 - d) **Coordinamento** degli interventi previsti dal Servizio Tecnologie Assistive, per un costo pari a **€ 34.914,00 (IVA esclusa)**
 - e) **Allestimento e gestione piattaforma tecnologica** per il servizio di alert pari ad **€ 25.000,00**
 - f) **Domotica leggera**, costituito da interventi a contenuto tecnologico volti a valutare e monitorare, anche a distanza, lo stato di benessere delle persone più fragili e a rischio di isolamento sociale, per un costo pari a **€ 30.000,00 (IVA esclusa)**

6. **Progetto Tornare a casa**, che consiste nell'attivazione di interventi di assistenza domiciliare a favore di persone fragili in fase di dimissione da strutture sanitarie o riabilitative a seguito di ricovero o accertamenti in Pronto Soccorso per un costo pari ad **€ 41.814,00 (IVA esclusa)**

7. **Trasporto sociale**, costituito dagli interventi a sostegno del bisogno di trasporto e accompagnamento sociale delle persone anziane fragili, prive di una rete familiare di supporto e con un ridotto grado di autonomia negli spostamenti per un costo pari a **€ 54.337,50 (IVA esclusa)**.

Gli importi sono stimati sulla base dei servizi e degli interventi da attivare, del numero e della qualifica degli operatori, del monte ore di intervento ipotizzato per la realizzazione dei diversi servizi, come da "Progetto di gara", allegato.

Nell'importo previsto sono ricompresi tutti gli elementi economici per la realizzazione dei servizi e degli interventi, incluso il costo per gli operatori necessari comprensivo dei costi relativi agli spostamenti necessari alla realizzazione degli interventi di domiciliarità, e con esso vengono ad essere soddisfatti tutti gli oneri delle attività oggetto dell'appalto.

Si evidenzia infatti che gli interventi oggetto dell'appalto risultano finanziati da risorse proprie dei Comuni dell'Ambito di Bergamo per l'importo di **€ 6.740.191,26** e da specifici contributi statali e/o regionali, in particolare il Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS) per l'importo di **€285.543,40**. Per questi ultimi la previsione di finanziamento all'Ambito territoriale nel triennio è presunta e rappresenta una stima; ciò comporta che gli interventi e i servizi nel corso della durata dell'appalto, sulla base dei finanziamenti reali assegnati all'Ambito, potrebbero essere integrati, ma potrebbero anche ridursi ovvero prevederne una interruzione, senza che i soggetti contraenti possano per questo pretendere alcunché a titolo di indennizzo o risarcimento.

Come stabilito al § 4.1 delle Linee Guida n.13 dell'A.N.AC. approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 114 del 13/2/2019 ed in adempimento a quanto disposto dall'art.50 del Codice circa l'obbligo da parte dell'aggiudicatario dell'applicazione dei contratti collettivi di settore di cui all'art. 51 del Decreto Legislativo 15/6/2015, n. 81, nonché di quanto stabilito dall'art. 30, comma 4, del citato Codice dei contratti, il C.C.N.L. assunto come riferimento dalla stazione appaltante ed applicabile in ragione della pertinenza rispetto all'oggetto prevalente del presente affidamento, è quello del comparto delle lavoratrici e dei lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario, assistenziale educativo e di inserimento lavorativo – Cooperative Sociali.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi orari della manodopera che il Comune di Bergamo ha stimato pari a **€ 6.970.734,66**
= calcolati sulla base dei livelli economici previsti dalla tabella ministeriale dei profili professionali da impiegare per l'espletamento del servizio.

L'importo a base di gara, pari a **€ 7.025.734,66** , è al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, € 0,00 per gli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

AZIONI PREVISTE	Monte ore complessivo FNPS	Monte ore complessivo Comune di Bergamo	Monte ore complessivo Polo 4	Costo Complessivo Appalto
servizio domiciliare	1.380	230.460	20.838	5.164.539,60
servizio domiciliare anziani	0	124.200	20.838	2.929.767,60
servizio domiciliare disabili	0	20.700	0	418.140,00
servizio care giving	0	47.472	0	958.934,40
supervisione equipè	276	0	0	6.900,00
servizio domiciliare adulti	0	27.600	0	557.520,00
coordinatore servizi domiciliarità	1.104	10.488	0	293.277,60
pronto intervento domiciliare	0	2.760	1.187	78.276,36
pronto intervento sociale anziani	0	2.070	1.187	65.787,36
interventi straordinari ripristino condizioni igieniche abitative	0	690	0	12.489,00
servizio custodia	552	53.544	4.278	1.217.270,40
servizio custodia sociale	0	45.540	2.760	975.660,00
servizio socio-educativo	0	2.760	1.518	94.971,60
coordinatore custodia	552	5.244	0	146.638,80
servizio tecnologie assistive anziani	2.898	7.038	0	265.394,80
contact center counsellor	276	276	0	13.800,00
domotica	0	0	0	30.000,00
telecare contact center entrata	1.380	1.380	0	55.752,00
telecare call center uscita	828	4.416	0	105.928,80
coordinamento tele care	414	966	0	34.914,00
piattaforma tecnologica	0	0	0	25.000,00
trasporto	1.380	1.725	0	54.337,50
trasporto	1.380	1.725	0	54.337,50
progetto tornare a casa anziani	1.380	690	0	41.814,00
progetto tornare a casa anziani	1.380	690	0	41.814,00
attività di gestione e coordinamento	3.174	5.106	0	204.102,00
assistente sociale	1.380	0	0	34.914,00
servizio amministrativo	0	2.760	0	61.272,00
supporto volontari	414	966	0	30.636,00
responsabile di progetto	1.380	1.380	0	77.280,00
Totale complessivo	10.764	301.323	26.303	7.025.734,66

EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

Il presente progetto di gara tiene conto della situazione della recente pandemia; pertanto, in relazione all'incertezza correlata all'evoluzione della situazione sanitaria generale, si potrebbe rendere necessaria l'adozione di misure organizzative e gestionali del servizio specifiche.

Data la premessa e in considerazione della durata (3 anni con possibilità di rinnovo per ulteriori 3 anni), il presente progetto di gara viene redatto prevedendo la modalità di servizio "ordinaria", avvertendo che l'eventuale carico aggiuntivo organizzativo per tutta la durata dell'emergenza epidemiologica sarà in carico al soggetto aggiudicatario.

INDIZIONE DI PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI, DISABILI E ADULTI IN DIFFICOLTÀ, SERVIZIO DI CUSTODIA SOCIALE, PRONTO INTERVENTO SOCIALE, SERVIZIO TECNOLOGIE ASSISTIVE, TRASPORTO SOCIALE PER ANZIANI DEI COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE BERGAMO

PERIODO: 1° OTTOBRE 2022 – 30 SETTEMBRE 2025.

CIG: 9303167047

CPV 85320000-8 Servizi sociali

DOCUMENTO N° 4: PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI

Il prospetto economico degli oneri complessivi per l'acquisizione dei servizi di cui al presente

			ANNO 2022	ANNO 2023	ANNO 2024	ANNO 2025
A	COSTO DEL SERVIZIO					
A.1	COSTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO	7.025.734,66	610.894,56	2.333.578,22	2.333.578,22	1.847.683,67
A.2	COSTI PER LA SICUREZZA DERIVANTI DA RISCHI DI INTERFERENZE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE SERVIZI A BASE D'APPALTO		€ 7.025.734,66	€ 610.894,56	€ 2.333.578,22	€ 2.333.578,22	€ 1.747.683,67
B	SOMME A DISPOSIZIONE					
B.1	Iva 5% E 22% sulle voci A.1.1, A.2	€ 361.809,73	€ 35.742,48	€ 118.769,91	€ 118.769,91	€ 88.527,43
B.2	CONTRIBUTO ATTIVITA' DI VIGILANZA	€ 800,00	€ 800,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
B.3	SPESE PER PUBBLICITA'	€ 3.500,00	€ 3.500,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
B.4	SPESE GENERALI (COMMISSIONE DI GARA)	€ 900,00	€ 900,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
B.5	ACCANTONAMENTO INCENTIVI PER LA PROGETTAZIONE ai sensi dell'art. 113 del D- Lgs. 50/2016	€ 47.419,12	€ 23.709,56	€ 11.854,78	€ 11.854,78	€ 0,00
TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE		€ 414.428,85	€ 64.652,04	€ 130.624,69	€ 130.624,69	€ 88.527,43
SPESA COMPLESSIVA DI PROGETTO (A+B)		€ 7.440.163,51	€ 675.546,59	€ 2.464.202,91	€ 2.464.202,91	€ 1.836.211,10

PREMIALITA' (art. 15 bis Capitolato speciale d'appalto): € 100.000 oltre IVA

**LINEE GUIDA
PER LE AZIONI E GLI INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA
DOMICILIARITÀ
DELL'AMBITO TERRITORIALE DI BERGAMO**

Sommario

1. FOTOGRAFIA DELL'ESISTENTE

- 1.1 Contesto socio-demografico
- 1.2 Servizi sociali e socio-sanitari a favore delle persone anziane presenti sul territorio
- 1.3 Report delle attività SAD nel periodo 2017/2022

2. FINALITÀ

- 2.1 Indirizzi derivanti dal contesto normativo e storico di riferimento
- 2.2 Sinergie con il territorio e *stakeholders*
- 2.3 Integrazione socio-sanitaria
- 2.4 Elementi di innovazione

3. ORIENTAMENTO PROGETTUALE DEL SERVIZIO

- 3.1 Obiettivi
- 3.2 Beneficiari
- 3.3 Focus progettuale: *Telecare* e domotica

4. LINEE METODOLOGICHE: MODALITÀ OPERATIVE DEI SERVIZI

- 4.1 Organizzazione territoriale
- 4.2 Accesso ai sostegni, priorità e modalità di attivazione degli interventi
- 4.3 Valutazione multidimensionale e Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- 4.4 Linee di servizio ed attività

4.4.1 Servizio Assistenziale Standard

4.4.1.1 Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) Anziani, Disabili, Adulti

Descrizione del servizio

Finalità e obiettivi

Destinatari

Modalità operative

Interventi erogabili

Figure professionali coinvolte

4.4.1.2 Pronto Intervento Sociale

Descrizione del servizio

Finalità e obiettivi

Destinatari

Modalità operative

Interventi erogabili

Figure professionali coinvolte

4.4.1.3 Demenza care

Descrizione del servizio

Finalità e obiettivi
Destinatari
Modalità operative
Interventi erogabili
Figure professionali coinvolte

4.4.1.4 Tornare a casa

Descrizione del servizio
Finalità e obiettivi
Destinatari
Modalità operative
Interventi erogabili
Figure professionali coinvolte

4.4.2 Servizio Assistenziale Innovativo

4.4.2.1 Telecare

Descrizione del servizio
Finalità e obiettivi
Destinatari
Modalità operative
Interventi erogabili
Figure professionali coinvolte

4.4.2.2 Domotica leggera

Descrizione del servizio
Finalità e obiettivi
Destinatari
Modalità operative
Interventi erogabili
Figure professionali coinvolte

4.4.3 Servizio di Inclusione Standard

4.4.3.1 Custodia sociale

Descrizione del servizio
Finalità e obiettivi
Destinatari
Modalità operative
Interventi erogabili
Figure professionali coinvolte

4.4.4 Servizio di Inclusione Innovativa

4.4.4.1 Trasporto Sociale

Descrizione del servizio
Finalità e obiettivi
Destinatari
Modalità operative
Interventi erogabili

4.5 Figure professionali

5. ATTIVITÀ CONNESSE

- 5.1 PNRR e Casa della Comunità
- 5.2 FIS e WILL
- 5.3 Misure regionali e ministeriali
- 5.4 Valutazione e monitoraggio

6. LA GOVERNANCE MULTILIVELLO

- 6.1 Ruolo dell'Ambito
- 6.2 Erogazione dei servizi: l'Ente erogatore
- 6.3 Principi di gestione e obblighi dell'Ente erogatore

1. FOTOGRAFIA DELL'ESISTENTE

1.1 Contesto socio-demografico e servizi attivati

L'invecchiamento della popolazione italiana è stato uno dei più rapidi tra i Paesi maggiormente sviluppati negli ultimi anni e si stima che nel 2050 la quota di ultra 65enni ammonterà al 35,9% della popolazione totale, con un'attesa di vita media pari a 82,5 anni (79,5 per gli uomini e 85,6 per le donne).

L'Ambito territoriale di Bergamo, composto dal Comune capoluogo e dai Comuni limitrofi di Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone, conta una popolazione complessiva di **153.646 abitanti** e rappresenta il 13,8% dell'intera popolazione della Provincia di Bergamo¹.

La sola città di Bergamo conta 120.783 abitanti, di cui 30.029 anziani residenti, ovvero il 24,8% dell'intera popolazione, confermando una vocazione urbana ad alta densità abitativa del Comune capoluogo.

La popolazione anziana presenta un trend crescente: si passa infatti dal 23,3% del 2012 al 24,4% del 2020; tale dato si inserisce in un più generale processo di costante invecchiamento della popolazione italiana, con pesanti ripercussioni in termini di utilizzo dei servizi (*indice di dipendenza strutturale*) e di bisogni espressi dalle famiglie.

La distribuzione per fasce d'età della popolazione dell'Ambito e dei singoli Comuni è in linea con l'andamento provinciale, regionale e nazionale, tuttavia la percentuale di grandi anziani è superiore. Essi rappresentano infatti una percentuale del 8,47% della popolazione. In particolare, la presenza di over 80 si concentra nel territorio del Comune di Bergamo (8,93). I Comuni più giovani, con una percentuale maggiore di popolazione nella fascia d'età 0-14, sono Gorle e Torre Boldone, seguiti da Orio al Serio.

Per quanto riguarda le richieste di intervento e il numero degli utenti presi in carico va segnalato che, in riferimento al servizio **SAD**, principale tra i servizi a supporto della domiciliarietà, si registra un andamento costante nelle richieste di intervento in tutti i Comuni dell'Ambito territoriale di Bergamo. L'unica eccezione si è registrata durante la pandemia Covid 19, periodo in cui sono evidenziate alcune flessioni nella richiesta del servizio, seppur lievi e temporanee.

Con riferimento alla tipologia di utenza SAD in carico, si rileva che nell'anno 2021 sono stati attivati 270 nuovi interventi domiciliari nel Comune di Bergamo, di cui 28 in favore di adulti con disabilità (9% del totale) e 3 a favore di minori disabili. Negli altri Comuni dell'ambito sono stati invece registrati, sempre nel corso del 2021, 51 accessi al servizio SAD, dei quali 5 a favore di persone con disabilità.

Per quanto riguarda il servizio SAD dedicato alle persone affette da demenza, gli interventi attivati nell'annualità 2021 sono stati 47 (i dati si riferiscono al Comune di Bergamo) con un'incidenza del 15% sul totale.

Il servizio di assistenza domiciliare dedicato agli Adulti in difficoltà dedica un'attenzione specifica a persone con problematiche di tipo psichiatrico, a volte intrecciate con il tema delle dipendenze. I progetti attivati in quest'area specifica sono stati in totale 44 nel 2021, con un'incidenza di circa il 14% del totale degli interventi attivati.

Oltre il 75% delle persone seguite versano in una condizione di invalidità grave o di totale non autosufficienza con necessità e bisogni sempre più complessi, in ragione del continuo incremento delle patologie cronico-degenerative e delle malattie correlate al progressivo invecchiamento della popolazione. Contestualmente si evidenzia l'incremento di richieste a maggiore intensità assistenziale, con riferimento al numero di accessi settimanali di assistenza domiciliare: nel 2021 il 37% dei progetti attivati conta, infatti, oltre 7 accessi settimanali e fino a 24 ore di assistenza, anche con più interventi quotidiani e/o in compresenza di due operatori.

Il servizio di **Custodia Sociale** rappresenta uno strumento importante di promozione e protezione sociale che consente di intervenire anche in situazioni di elevata criticità.

Il servizio è stato implementato in 11 quartieri della città, con il recente ampliamento nei quartieri di Celadina, Colognola e Città Alta. Nella sola città di Bergamo il numero delle persone seguite è superiore a 200, mentre negli altri comuni dell'Ambito (Sorisole, Ponteranica, Torre Boldone e Orio al Serio) sono state raggiunte 35 persone.

¹ Elaborazioni statistiche dell'analisi di contesto riferite al 2020 del Piano di Zona 2021-2023

Il Servizio **Tornare a Casa**, per la natura stessa del servizio, sconta una forte variabilità nel numero degli interventi che variano sensibilmente di mese in mese. Il servizio, che si configura quale strumento per favorire il rientro al domicilio dopo un ricovero in caso di reti familiari fragili o assenti, ha preso in carico, nel 2021, 43 casi.

Il marcato invecchiamento della popolazione impatta in maniera rilevante non solo sul contesto familiare, riversando su di esso un notevole carico di cura, ma anche sull'intera collettività.

Sul piano socio-economico, il rapporto sempre più sfavorevole tra popolazione attiva e non attiva incide sugli oneri destinati alla cura, all'assistenza ed ai servizi.

L'attuale evoluzione socio-demografica impone, pertanto, una ridefinizione delle misure e delle risorse destinate alle fasce di popolazione più anziana per le quali è più alto il rischio di patologia e di non autosufficienza.

Appaiono, dunque, necessarie non solo una sempre maggiore connessione socio-sanitaria, ma anche la capacità di fornire risposte innovative finalizzate a ottimizzare la spesa sociale, attraverso l'attivazione di interventi diversificati e la possibilità di raggiungere una platea più ampia di destinatari, in un'ottica preventiva e anticipatoria del bisogno.

In un contesto in cui le problematiche e i bisogni socio-assistenziali mutano la loro natura, assumendo dimensioni e forme sempre più complesse e diversificate, è necessaria l'integrazione di azioni di welfare locale innovativo, centrato su modelli individuali e multidimensionali per il sostegno alle famiglie, agli anziani, alle persone con disabilità.

La sfida è lo sviluppo di politiche di prevenzione della istituzionalizzazione delle persone con fragilità, mirate a favorire il loro mantenimento nel proprio contesto di vita, grazie anche al sostegno ai *caregiver* familiari, mediante l'incremento di attività di inclusione sociale, l'adozione di strumenti ed ausili domotici e tecnologici di *Telecare*, l'individuazione di servizi territoriali quali strumenti di resilienza e di prossimità ai cittadini.

Da ultimo, va sottolineato come l'emergenza pandemica ci costringa ad accelerare approcci diversificati a cui le politiche sociali territoriali erano già orientate da tempo, ma che ormai sono una necessità non più prorogabile.

1.2 Servizi sociali e socio-sanitari a favore delle persone anziane presenti sul territorio

Il territorio afferente all'Ambito di Bergamo è ricco di offerte che nascono dalla collaborazione attiva fra i diversi *stakeholders*, formali e informali, che sostengono servizi diversificati a seconda dei bisogni, al fine di fornire risposte concrete alle necessità delle persone con più di 65 anni. Attualmente, i Servizi per la Domiciliarità si declinano in progettualità a vocazione sia sociale che sanitaria, quali:

- **SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare):** è un servizio costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale erogate al domicilio, rivolte a persone in situazioni di disagio, di parziale o totale non autosufficienza e/o a rischio di emarginazione.
- **Custodia Sociale:** servizio che garantisce alle persone anziane in situazione di fragilità interventi di cura, di supporto e accompagnamento in modo tempestivo, efficace e flessibile, contrastando fenomeni di solitudine ed emarginazione;
- **ADI:** interventi e prestazioni domiciliari da parte di figure sanitarie e sociali integrate fra loro a favore di persone con ridotta autonomia;
- **Centro Diurno Integrato:** servizio semi-residenziale a favore di persone anziane non autosufficienti finalizzato a garantire prestazioni socio-sanitarie e assistenziali;
- **RSA aperta:** misura che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e socio-sanitari al domicilio, per persone anziane affette da patologie neurodegenerative e disabilità grave assistite da un caregiver;
- **Infermiere di famiglia e di comunità:** servizio che attua interventi a livello domiciliare, ambulatoriale e comunitario per persone affette da malattie croniche o con elevati rischi di sviluppare una patologia;
- **Alzheimer Cafè:** luoghi di incontro informali per anziani affetti da patologie neurodegenerative e per i loro familiari, che offrono la possibilità di instaurare relazioni di auto-aiuto;
- **Servizio pasti a domicilio:** servizio che assicura la consegna di pasti al domicilio per i cittadini che non sono in grado di provvedere in modo autonomo ad una corretta preparazione;
- **Servizio di Telesoccorso:** servizio che consente un contatto ed un intervento telefonico immediato in situazioni di emergenza per persone fragili che vivono in condizioni di solitudine e/o a rischio di isolamento;
- **Centri per tutte le età:** realtà aggregative socio-culturali volte a favorire l'inclusione sociale dei cittadini attraverso lo scambio intergenerazionale;
- **Misura B1:** Misura di Regione Lombardia per il sostegno alla disabilità gravissima, finalizzata a garantire la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone con disabilità gravissima;
- **Misura B2:** Misura di Regione Lombardia finalizzata a garantire sostegno e cura alle persone non autosufficienti;
- **Misure a favore dell'Assistenza Familiare:** Misure di Regione Lombardia che sostengono attività di orientamento, formazione e sostegno economico alle famiglie che necessitano di un caregiver formale;
- **Cure palliative:** insieme di interventi rivolti ai malati con breve speranza di vita o con patologie non guaribili, erogati al domicilio.

1.3 Report delle attività SAD nel periodo 2017-2022

Il panorama dell'offerta dei servizi per la domiciliarità appena delineato risente di una storica frammentazione tra diverse filiere istituzionali, sanitarie e sociali, spesso orientate ad una pluralità di obiettivi eterogenei, che impongono

alle famiglie ed agli operatori una difficile ricomposizione delle risorse nella realizzazione dei percorsi assistenziali individuali.

In ambito sociale, lo sforzo è di arrivare ad una presa in carico *multidimensionale* che mira alla costruzione di progetti personalizzati ed integrati, volti ad assicurare una visione globale della persona in condizione di fragilità.

I servizi a sostegno della domiciliarità sono stati declinati in diversi tipi di intervento che comprendono oltre al SAD tradizionale (articolato in SAD, SAD Adulti in Difficoltà, Servizio Care Giving), maggiormente articolati nel contesto cittadino, differenti progetti innovativi a maggior vocazione comunitaria e territoriale (Custodia Sociale, Tornare a Casa e Sviluppo di Comunità), oramai stabili in tutti i Comuni dell'Ambito.

In questi ultimi anni, ad eccezione della parentesi pandemica, le richieste sono state in costante aumento tanto da richiedere la predisposizione di liste d'attesa, a seguito dell'impossibilità di far fronte a tutte le domande, che sono proporzionate alla popolazione dei singoli Comuni.

L'andamento del triennio conferma l'importanza di un'area di specializzazione in favore delle persone con demenza e della formazione dei *caregivers* per la gestione al domicilio di persone con demenza, nonché della presa in carico delle persone con disturbi di tipo psichiatrico a volte intrecciati con problemi di dipendenza.

Il servizio di *Custodia Sociale* rappresenta un intervento flessibile di promozione e protezione sociale, anche per situazioni di elevata criticità, che si sta rivelando di grande efficacia e fruibilità per il contesto dell'Ambito. Consente l'attivazione di interventi diversificati e la possibilità di raggiungere una più ampia platea di destinatari in un'ottica preventiva e di intercettazione precoce del bisogno.

Da ultimo, il *Servizio Tornare a Casa*, si è dimostrato un servizio innovativo rispetto alle attuali linee operative e di grande interesse per implementare prassi di intervento funzionali ai bisogni, tutelando la qualità della vita dell'anziano nella fase delicata di rientro al domicilio dopo un ricovero ospedaliero.

In generale, l'analisi dell'esistente evidenzia l'incremento di

- richieste di progetti personalizzati ad alta intensità assistenziale in favore di anziani, con incremento del numero di accessi settimanali di assistenza domiciliare;
- interventi in favore di persone adulte e disabili;
- condizioni di invalidità grave o di totale non autosufficienza con necessità e bisogni sempre più complessi.

Alla luce delle ormai note dinamiche demografiche di invecchiamento della popolazione e di transizione epidemiologica verso l'incremento delle patologie cronico-degenerative, diventa prioritaria una maggiore conoscenza del bisogno per un'adeguata programmazione e progettazione dei servizi. È necessario, altresì, valutare l'effettiva capacità della rete di welfare di soddisfare le esigenze della popolazione anziana, anche in ragione dell'emergere di nuove fasce di fragilità, al fine di individuare vuoti di offerta su cui innestare nuove soluzioni.

2. FINALITÀ

2.1 Indirizzi derivanti dal contesto normativo e storico di riferimento

Le presenti linee di sviluppo si inseriscono nei nuovi scenari normativi e di indirizzo delle politiche sociali sia nazionali che internazionali, e si declinano su due principi cardine: la **de-istituzionalizzazione** e la **promozione dell'autonomia** delle persone con fragilità.

Tali obiettivi si realizzano attraverso il rafforzamento dell'offerta dei servizi sociali da parte degli Ambiti territoriali, l'integrazione socio-sanitaria, la semplificazione dell'accesso ai servizi, la promozione dei progetti di vita indipendente e delle unità di valutazione multidimensionale.

Il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023, nonché la Riforma del sistema degli interventi a favore degli anziani non autosufficienti, attualmente in fase di stesura e in parte anticipata dal Governo attuale nel Disegno di Legge di Bilancio per il 2022, affronta il tema dei bisogni che scaturiscono dalle conseguenze dell'invecchiamento e dalle condizioni di non autosufficienza degli anziani. I suoi cardini sono l'individuazione di Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) validi sull'intero territorio nazionale, l'integrazione socio-sanitaria, anche in raccordo con i progetti previsti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) della Componente n. 5 "Inclusione e coesione" e n. 6 "Salute", la semplificazione dei percorsi di accesso alle prestazioni socio-sanitarie, la presa in carico multidimensionale e integrata e, infine, la definizione di un progetto personalizzato che individui i sostegni necessari.

Il focus delle azioni citate è il rafforzamento del sistema dei servizi territoriali di domiciliarità, ma anche l'orientamento verso:

- interventi di sanità preventiva e interventi di servizio sociale presso il domicilio delle persone con fragilità anche mediante l'implementazione di strumentazione domotica, nonché programmi trasversali che impattano sui fattori di protezione per un invecchiamento in buona salute attraverso il mantenimento di abilità funzionali ad una vita autonoma ed indipendente;

- interventi e servizi di sostegno sociale e psicologico volti a promuovere abitudini e stili di vita che contrastino l'isolamento, la marginalizzazione, l'esclusione sociale e civile, la deprivazione relazionale e affettiva e che prevenano ovvero ritardino, per quanto possibile, l'insorgere delle malattie nelle persone anziane;
- interventi volti a ridurre il ritardo e le difficoltà d'uso delle nuove tecnologie da parte della popolazione anziana, mediante azioni di alfabetizzazione digitale e pratiche abilitanti all'uso di nuove tecnologie capaci di promuovere la conoscenza e la partecipazione, contribuendo così alla riduzione del divario digitale, al contrasto delle disuguaglianze e dell'isolamento sociale, e favorendo l'autonomia nella gestione della propria vita e l'equità di accesso ai servizi e alle informazioni.

Il recente Piano di Zona dell'Ambito territoriale di Bergamo 2021-2023 prevede che la rete di cura e presa in carico possa assumere una valenza temporanea o permanente a seconda dei bisogni individuali e sarà arricchita da aree di presa in carico allargate (tele-soccorso, tele-monitoraggio, tele-assistenza, tutoring, etc.). Appare evidente che l'attuale direzione delle politiche sociali è volta a garantire un intenso lavoro di raccordo e collaborazione tra servizi pubblici sociali e sanitari, in sinergia con il Terzo Settore e con le reti sociali territoriali, in attuazione del principio di sussidiarietà e nell'ottica di un welfare sempre più comunitario.

2.2 Sinergie con il territorio e stakeholders

La capacità dei servizi di far propria la dimensione della prossimità alle persone è imprescindibile per rispondere non solo ai bisogni fondamentali dei cittadini, ma anche per stimolare le risorse endogene della comunità attraverso la valorizzazione e la connessione delle reti sociali presenti sul territorio.

In questa prospettiva è di fondamentale importanza attivare in maniera capillare processi virtuosi di coinvolgimento e di partecipazione di tutti gli *stakeholders* presenti, il cui apporto dovrà essere valorizzato a beneficio della persona anziana. Quest'ultimo non sarà solo un mero fruitore del servizio ma sarà parte attiva nella costruzione dello stesso, anche in riferimento a forme innovative di aggregazione della domanda.

Accanto alle figure istituzionali e professionali, interessate dalle presenti linee, è necessario potenziare il ruolo strategico che svolgono gli operatori e i soggetti informali, con particolare attenzione ai volontari che operano sul territorio i quali, opportunamente coinvolti, rappresentano un importante ponte di collegamento tra i servizi e la cittadinanza.

Il loro apporto è stato particolarmente importante durante l'emergenza legata alla pandemia Covid-19, rappresentando una parte fondamentale della capacità di resilienza dell'intera comunità e valorizzando il senso di appartenenza che ha permesso di superare il senso di isolamento e di abbandono vissuto durante i *lock-down*.

2.3 Integrazione socio-sanitaria

I servizi domiciliari dell'Ambito distrettuale garantiscono la realizzazione di azioni e progetti di integrazione socio-sanitaria con l'intento di promuovere percorsi personalizzati, attraverso la valutazione globale della persona dal punto di vista fisico, psichico, funzionale, ambientale e relazionale, rispondendo in modo appropriato ai bisogni specifici e ai problemi sociali, sanitari e assistenziali.

In attuazione delle linee operative di welfare locale centrato sul miglioramento delle condizioni di vita delle persone fragili, l'Ambito di Bergamo, in sinergia con l'équipe di ASST di Bergamo, partecipa attivamente al Servizio Territoriale di Valutazione Multidimensionale (STVM) dei soggetti anziani, disabili e adulti in situazioni di disagio psichiatrico e/o di dipendenza.

L'obiettivo è di garantire l'integrazione della rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali a livello territoriale, attraverso un approccio multidimensionale che prenda in carico i bisogni complessi e individui l'iter e i trattamenti più adeguati ai singoli casi, nel rispetto del principio di uguaglianza dell'accesso ai servizi.

L'approccio multidisciplinare coinvolge diverse competenze professionali e favorisce l'attuazione di prestazioni e risorse integrate che necessitano di un coordinamento inter-istituzionale.

In attuazione della riforma del sistema socio-sanitario di Regione Lombardia, approvata con la Legge Regionale 23/2015 nel mese di febbraio 2022, è stato avviato il Punto Unico di Accesso presso la Casa della Comunità nel quartiere di Borgo Palazzo quale sportello di vicinanza per l'orientamento e l'accompagnamento dei cittadini alla rete dei servizi, anche grazie allo sviluppo del progetto New Network per la domiciliarità promosso da ATS, ASST ed Ambito.

2.4 Elementi di innovazione

I servizi di assistenza al domicilio nascono come risposta a bisogni socio-assistenziali e sono ormai imprescindibili all'interno degli interventi di prossimità. I cambiamenti sociali in atto e le riflessioni nate dalla gestione della pandemia di quest'ultimi due anni richiedono di allargare le attuali modalità operative per garantire a ciascuno il diritto a partecipare alla vita di società con la stessa libertà di scelta, indipendentemente dal grado di fragilità. Il diritto alla presa in carico deve rispettare la possibilità di scegliere il luogo dove abitare, senza il pericolo di sentirsi isolati o costretti ad uno stato di vulnerabilità. Si dovranno, pertanto, prevedere carichi assistenziali differenti, a seconda dei bisogni. La formazione delle équipe di lavoro dovranno quindi concentrarsi su nuove prassi operative a superamento di prestazioni standardizzate e frammentate, verso un'integrazione di specifici *know-how*, provenienti anche da ambiti diversi dalla tradizionale formazione socio-assistenziale, la cui specificità possa portare *vision* complementari alla modalità di presa in carico tradizionale.

3. ORIENTAMENTO PROGETTUALE DEL SERVIZIO

3.1 Obiettivi

Il servizio per la domiciliarità che si andrà ad implementare dovrà concretizzarsi attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- promuovere l'inclusione sociale delle persone con fragilità in tutti gli ambiti di vita;
- favorire l'accesso equo, paritario e tempestivo a servizi di qualità e sostenibili, compresi i servizi che promuovono la permanenza al proprio domicilio e l'assistenza incentrata sulla persona;
- modernizzare i sistemi di protezione sociale attraverso l'implementazione di dispositivi dedicati alla reciproca sicurezza quali la tele-assistenza ed il tele-monitoraggio;
- prevenire o ritardare il ricovero e/o l'istituzionalizzazione, favorendo la massima autonomia e l'indipendenza della persona nel proprio contesto di vita, abitativo, familiare e sociale;
- garantire un'equa e appropriata distribuzione sul territorio delle progettualità, in coerenza con le attuali politiche sociali e con lo sviluppo delle reti sociali territoriali.

3.2 Beneficiari

Le presenti linee di servizio tengono conto delle diverse sfaccettature della fragilità, derivanti dal sempre più frequente stato di co-esistenza di patologie croniche differenti che determinano il deteriorarsi progressivo dell'autonomia fisica, cognitiva e sensoriale della persona, come pure dall'accresciuta diffusione delle disabilità legate all'età, considerato che quasi la metà delle persone di età superiore ai 65 anni è portatore di una qualche forma di disabilità.

Gli interventi da implementare sono destinati prioritariamente a:

- persone *anziane non autosufficienti* per cause attribuibili alla normale perdita di funzionalità legata all'invecchiamento o reattiva ad un evento traumatico, che ha accelerato la riduzione delle abilità funzionali della vita quotidiana, a rischio di istituzionalizzazione
- persone *anziane prive di reti familiari di supporto e a rischio di isolamento sociale*

Dovranno, altresì, essere sviluppati servizi per persone:

- portatrici di *disabilità* di ogni età;
- che si trovano in uno *stato temporaneo o permanente di fragilità*, derivante da un cambiamento dello stato di salute o della condizione socio-relazionale, da una situazione socio-economica difficile o da altre situazioni di vulnerabilità;
- che si trovano a fronteggiare eventi critici, improvvisamente insorti, con bisogni aventi carattere di urgenza o di emergenza sotto il profilo socio-sanitario;
- prive di reti informali, o con reti in grado di fornire solo aiuto occasionale, o con reti che necessitano di supporto a causa della gravosità del carico assistenziale da loro sostenuto.

3.3 Focus progettuale: *Telecare* e domotica

In linea con le disposizioni del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5, Linea 1, il focus progettuale consiste nell'affiancare a modalità standard di intervento anche forme innovative di presa in carico. Attraverso le **tecnologie assistive**, sia nelle loro componenti *software* che in quelle *hardware*, è possibile integrare gli ausili per la fragilità, nonché monitorare e aiutare la persona anziana o con disabilità nelle azioni quotidiane, sia dentro che fuori casa.

L'obiettivo è di dotare l'utente di supporti da remoto, e di strumenti in grado di compensare le difficoltà che impediscono una vita quotidiana autonoma e che derivano da una perdita funzionale acquisita o congenita, in modo da permettere la permanenza della persona nel proprio domicilio in sicurezza e in piena tranquillità dell'utente stesso e dei suoi *caregivers*.

I servizi di *Telecare* e di domotica possono garantire ai cittadini più fragili - anziani, disabili, persone affette da patologie croniche e a rischio socio-sanitario - un'assistenza da remoto ad alto valore tecnologico ma che non trascuri l'aspetto umano.

Obiettivo ultimo è che l'utente possa ricevere un'assistenza leggera e discreta, funzionale non solo a migliorare la qualità di vita del singolo, ma anche a procrastinare il ricorso ai servizi socio-sanitari più intensivi ed onerosi.

4. LE LINEE METODOLOGICHE: MODALITÀ OPERATIVE DEI SERVIZI

Le linee di intervento si pongono in un'ottica di continuità tra i servizi, per favorire una presa in carico efficace e, nello stesso tempo, un efficiente consumo delle risorse debitamente distribuite, al fine di evitare sovraccarichi o vuoti assistenziali.

È importante dunque favorire il coinvolgimento attivo di tutti gli *stakeholders* territoriali per garantire la fruizione armonica dei servizi e l'ingaggio attivo della cittadinanza e del capitale umano presente all'interno della comunità. Le azioni variano a seconda della specificità territoriale dei Comuni dell'Ambito.

4.1 Organizzazione territoriale

L'Ambito territoriale di Bergamo circoscrive un territorio che unisce la Città di Bergamo con i Comuni di Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone.

Per operare al meglio su un territorio così complesso, l'Ambito ha nel tempo definito una geografia articolata per poli territoriali che, ad oggi, sono organizzati in modo differenziato in base alle aree di riferimento. I servizi si articolano in base a codesta organizzazione, così come definita dal Piano di Zona 2021-2023.

Ad oggi sono previsti **4 Poli Territoriali**, che, con proprie caratteristiche specifiche, rappresentano bacini sociali e demografici definiti e omogenei e sui quali è possibile attivare con maggior efficacia strategie di lavoro di rete e di coinvolgimento delle realtà locali.²

Il Polo 1 comprende nove zone del Comune di Bergamo: Borgo Pignolo, Borgo Palazzo, Borgo San Leonardo, Sant'Alessandro, Centro cittadino, Celadina, Viale Venezia, Malpensata, Boccaleone, Campagnola.

Il Polo 2 comprende dieci zone del Comune di Bergamo: Loreto, Longuelo, San Paolo, Santa Lucia, Colognola, San Tomaso, Villaggio degli Sposi, Carnovali, Grumello del Piano, Madonna del Bosco.

Il Polo 3 comprende otto zone del Comune di Bergamo: Colli, Città alta, Valverde, Monterosso, Valtesse, Conca Fiorita, Borgo Santa Caterina, Redona.

Il Polo 4 comprende i Comuni di: Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone.

I Poli territoriali svolgono le seguenti funzioni:

- erogazione di servizi sociali a livello territoriale
- analisi dei bisogni del territorio
- attivazione delle reti territoriali e collaborazione tra servizi e comunità
- progettazione di interventi sul territorio.

Per quanto riguarda invece l'area che si occupa del *segretariato sociale* per la presa in carico leggera e dell'équipe del reddito di cittadinanza, i Poli Territoriali decentrati presentano una conformazione diversa. La prospettiva è quella di un'organizzazione non più di 4 Poli cittadini, ma di almeno 7 Poli nell'ottica di un processo di decentramento dei servizi a favore di una maggiore prossimità dei servizi alla popolazione.

I Poli cittadini diventeranno 7 (attualmente sono funzionanti 4 Poli) oltre al Polo dei cinque Comuni dell'Ambito.

SEDE QUARTIERE LAZZARETTO Comune di Bergamo	Piazzale Goisis n. 6	Città Alta, Conca Fiorita, Monterosso, Redona, Valverde, Santa Caterina, San Colombano
SEDE QUARTIERE COLOGNOLA Comune di Bergamo	Via Carlo Alberto n. 23	Carnovali, Colognola, Malpensata, San Tommaso, San Paolo
SEDE QUARTIERE GRUMELLO Comune di Bergamo	Via Morali n. 3	Grumello e Villaggio degli Sposi
SEDE QUARTIERE SAN LAZZARO Comune di Bergamo	Via San Lazzaro n. 3	Boccaleone, Borgo Palazzo, Campagnola, Celadina, Longuelo, Loreto, Santa Lucia, Centro Città.
SEDE QUARTIERE REDONA Comune di Bergamo	Piazza Don Sergio Colombo	Prossima apertura – in fase di allestimento quartieri di riferimento da individuare
POLI COMUNALI DECENTRATI		Gorle, Orio al Serio, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone

4.2 Accesso ai sostegni, priorità e modalità di attivazione degli interventi

L'accesso ai servizi è garantito dal *Case Manager* a seguito di valutazione dell'équipe multidimensionale, nel limite e nel rispetto delle risorse, e su segnalazione dei Servizi Sociali territoriali che, previa valutazione nei tempi e nei modi che ritiene opportuni, predispone il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

² L'attuale organizzazione territoriale articolata in 3 poli per la città e 1 polo per i Comuni dell'Ambito potrebbe subire delle variazioni a seguito dell'allineamento con l'organizzazione delle 7 nuove sedi decentrate dei servizi sociali di prossimità.

Nel rispetto dei criteri stabiliti dal presente documento l'erogazione del servizio è *prioritariamente* garantita alle persone anziane con fragilità grave, in situazione di non autosufficienza, prive del sostegno familiare, in base alla necessità di maggiore urgenza correlata a:

- grave limitazione dell'autonomia personale
- situazione di privazione del contesto familiare
- presenza all'interno dello stesso nucleo familiare di persone disabili o con gravi fragilità
- condizione economica della persona fragile valutabile in base all'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente)
- assenza di altri sostegni (Misura B1, B2, RSA aperta, etc.)
- possibilità di ritardare il ricorso all'istituzionalizzazione.

Successivamente alla valutazione effettuata sulla base dei criteri sopra descritti, saranno assegnate le seguenti **priorità** di accesso:

- persona fragile il cui contesto familiare non è in grado di fornire un livello di assistenza e/o accudimento adeguato
- persona a rischio di isolamento sociale

A favore di un buon andamento del servizio, saranno garantite le seguenti **modalità** operative:

1. La richiesta di accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare deve essere presentata ai Servizi Sociali di residenza, su richiesta del beneficiario o di un familiare, oppure da qualunque persona che ravvisi la necessità dell'intervento.
2. L'assistente sociale territoriale, valutate le condizioni economiche e psico-fisiche, familiari ed abitative dell'utente attraverso la visita domiciliare, procede all'istruttoria dell'istanza.
3. Durante l'équipe di valutazione (vedi paragrafo 4.2) vengono declinate nel PAI le modalità assistenziali maggiormente rispondenti al benessere dell'utenza, a garanzia dell'ottimizzazione del servizio fornito e nell'ottica di un ampliamento della platea dei fruitori.
4. La data di firma del PAI corrisponde all'avvio del Servizio.

Il richiedente deve sottoscrivere la domanda di accesso ed allegare i seguenti documenti:

- attestazione ISEE
- eventuali certificati riguardanti la situazione di criticità sanitaria (Verbale di invalidità, certificazione sanitaria, etc....) che attestino lo stato di bisogno assistenziale.

4.3 Valutazione multidimensionale e Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Verificate le reali precondizioni di attivazione del servizio, la richiesta viene analizzata dall'**unità di valutazione** in cui sono presenti:

- l'assistente sociale territoriale in qualità di *Case Manager*
- la coordinatrice dell'Unità operativa anziani
- il coordinatore del servizio di riferimento dell'ente erogatore
- eventuale figura sanitaria qualora sia presente un bisogno specifico.

In tale sede viene analizzato il bisogno in base alle condizioni in essere dell'utenza e redatto il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), costruito sulla base degli esiti della valutazione multidimensionale.

Il documento, fornito dalla stazione appaltante, contiene:

- informazioni sulle abilità e le capacità residue della persona fragile ovvero dello stato funzionale in essere della persona
- le sue aspettative e motivazioni, in tutte le dimensioni del vivere quotidiano
- i bisogni valutati in relazione all'ambiente in cui la stessa vive
- gli obiettivi di progetto e gli interventi più idonei al loro raggiungimento
- le modalità operative che verranno implementate, ovvero il luogo dell'intervento, le figure professionali coinvolte, la tempistica dettagliata e le risorse da intendersi nella più ampia accezione: risorse economiche, in termini di prestazioni e servizi da mobilitare, di natura privata afferenti alla comunità, del privato in genere, della famiglia (budget di progetto).

Il PAI deve essere sottoscritto:

- dalla persona fragile e dalla sua famiglia (se presente/necessario)
- dall'assistente sociale territoriale responsabile del caso (*Case manager*)
- dal coordinatore del servizio richiesto dell'ente erogatore (coordinatore SAD oppure della Custodia, etc.)
- dalla coordinatrice dell'Unità operativa anziani

Il *Case manager* svolgerà verifiche mensili con il coordinatore del Servizio e monitoraggi funzionali all'aggiornamento del PAI, di norma semestrali o, comunque, qualora insorgano cambiamenti di rilievo dello stato in essere dell'utente che coinvolgono i firmatari del PAI.

Ciascun intervento potrà essere avviato soltanto a seguito della definizione del PAI come sopra descritto, condiviso e sottoscritto dalla persona beneficiaria, dal familiare e/o da chi ne assicura la protezione giuridica, dal *Case manager* individuato, anche al fine di garantire la continuità e l'integrazione delle risorse, presupposto fondamentale del progetto individuale.

L'Assistente Sociale potrà stabilire di convocare micro-riunioni periodiche in caso di situazioni specifiche che necessitino di approfondimento, prevedendo il coinvolgimento degli operatori che hanno in carico il caso.

4.4 Linee di servizio ed attività

4.4.1 Servizio Assistenziale Standard

È una linea di intervento in continuità con l'esperienza già realizzata da tempo sul territorio dell'Ambito. Il *target* di riferimento è rappresentato dalla cronicità per cui è necessario il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue della persona con *gradi di fragilità medio-gravi*. Le esigenze assistenziali necessitano, pertanto, di figure professionali in presenza dedicate al supporto dei bisogni primari, a garanzia del benessere psico-sociale dell'utenza.

In questo ambito di intervento si collocano i servizi descritti nei seguenti paragrafi.

4.4.1.1 Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) Anziani, Disabili, Adulti

Descrizione del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito dal complesso degli interventi di natura socio-assistenziale erogati al domicilio in favore di persone in condizione di fragilità medio-grave, di parziale o totale non autosufficienza e/o emarginazione sociale, allo scopo di favorire la permanenza nel proprio contesto di vita e di prevenire o ritardare il più possibile il ricorso a strutture residenziali. Il SAD può essere erogato a diversi target di utenza – anziani, disabili, adulti in difficoltà – come meglio specificato di seguito.

Gli interventi di assistenza domiciliare sono soggetti a valutazione periodica, tramite aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti per ciascun utente e constatare lo stato di bisogno socio-assistenziale.

Gli interventi di assistenza domiciliare sono realizzati da personale qualificato a integrazione del lavoro di cura dei familiari o di altri *caregivers* di riferimento, laddove presenti.

Le modalità di intervento in questo settore sono specificamente dettate da leggi e piani attuativi della Regione e si ispirano ai principi di rispetto della dignità della persona e al diritto della stessa ad autodeterminarsi, qualunque sia la sua condizione personale e sociale. Il Servizio si avvale della partecipazione economica degli utenti, in misura proporzionale rispetto alle risorse economiche degli stessi. A tutti i fruitori del Servizio di Assistenza Domiciliare è garantito, a parità di condizioni, un uguale trattamento per l'accesso e per la fruizione delle prestazioni.

La durata dell'intervento viene stabilita dal *Case manager* di concerto con il beneficiario e declinata nel Piano Assistenziale Individualizzato, sulla base delle necessità specifiche dell'utente.

Finalità e obiettivi

L'intervento persegue i seguenti obiettivi e finalità:

- contribuire al miglioramento della qualità di vita del destinatario dell'intervento
- supportare il mantenimento delle capacità residue di autonomia al fine di limitare ricoveri impropri e ritardare o prevenire l'istituzionalizzazione
- integrare le funzioni di cura dei *caregivers* familiari e professionali.

Destinatari

- anziani in situazione di fragilità nelle autonomie funzionali e nell'autogoverno, nonché a rischio o in situazione di isolamento sociale (SAD ANZIANI)
- persone portatrici di disabilità in situazione di grave disagio (SAD DISABILI)
- persone maggiorenni che si trovano in uno stato temporaneo o permanente di fragilità derivante da un cambiamento dello stato di salute o socio-relazionale, da una situazione socio-economica difficile o da altre situazioni di vulnerabilità (SAD ADULTI IN DIFFICOLTÀ)

Modalità operative

L'assistenza dovrà essere garantita dal lunedì al sabato e, nell'arco della giornata, dalle ore 7.00 alle ore 20.00, con interventi minimi della durata di 30 minuti. L'intervento potrà essere articolato anche con la previsione di più accessi al giorno o accessi di lunga durata, in risposta a situazioni di grave non autosufficienza. La durata degli interventi e il numero degli stessi sono in ogni caso stabiliti nel PAI.

L'Ente Erogatore non dovrà rendicontare le ore di servizio, seppur programmate nel PAI, in caso di interruzione dello stesso da parte dell'utente entro le 24 ore precedenti.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare richiede una quota di compartecipazione alla spesa da parte dei beneficiari, in relazione alla propria situazione socio-economica, così come definita dall'ISEE sulla base della normativa vigente. La tariffa a carico dell'utente viene addebitata dai Comuni con cadenza mensile ed è quantificata sul numero di ore effettivamente erogate, rilevate con strumenti oggettivi e rendicontate, sempre con cadenza mensile, dall'Ente

erogatore.

La fruizione del servizio tiene conto di una eventuale lista di attesa che si basa sui seguenti indicatori di priorità:

- mancanza di una rete familiare o informale di supporto
- peso del carico di cura assistenziale e necessità di monitoraggio continuo
- appartenenza a nuclei familiari multiproblematici.

In caso di presentazione di più domande di assistenza domiciliare rispondenti alle stesse condizioni di fragilità socio-sanitarie e sociali, la priorità di accesso al servizio è stabilita in base alla cronologia di presentazione della domanda.

Interventi erogabili

Gli interventi socio-assistenziali supportano la persona al domicilio integrandosi alle attività di vita quotidiana dell'utente o del *caregiver* informale, secondo strategie di condivisione e non di sostituzione.

Il SAD, erogato esclusivamente da personale specializzato (ASA, OSS), prevede i seguenti interventi:

- igiene e cura della persona, compresa la vestizione, la preparazione e l'aiuto nel consumo dei pasti, la mobilitazione della persona allettata, l'aiuto nella deambulazione e nella movimentazione degli arti;
- **attività di tutela igienico-sanitaria** quali il monitoraggio nell'assunzione dei farmaci e la prevenzione delle piaghe da decubito. Sono escluse tutte le prestazioni prettamente sanitarie
- aiuto per **commissioni e acquisti** di beni alimentari e farmaci
- **accompagnamento e trasporto**
- **riordino dell'alloggio e gestione delle attività domestiche:** cura delle condizioni igieniche dell'abitazione, cambio della biancheria, effettuazione degli acquisti necessari etc.

Figure professionali coinvolte

Assistente Sociale

Coordinatore del Servizio SAD

ASA/OSS

Operatori e tecnici

Si vedano i dettagli delle figure professionali al paragrafo 4.5.

4.4.1.2 Pronto Intervento Sociale

Descrizione del servizio

Il Servizio si propone di offrire un intervento domiciliare rapido e tempestivo in risposta all'insorgere di situazioni di criticità improvvise che possono determinare situazioni di rischio e di bisogno non procrastinabile, oppure a situazioni di cronicità grave ma sconosciute ai servizi. Il servizio rappresenta uno strumento di compensazione immediata di una situazione potenzialmente pericolosa non solo per l'utenza stessa, ma anche di protezione in attesa dell'attivazione dei servizi tradizionali secondo le prassi previste dagli interventi individuati.

Finalità e obiettivi

Il servizio si propone di:

- garantire interventi a carattere di urgenza con sufficiente tempestività, da attivare in seguito alla segnalazione di un evento critico (caduta, incidente, lutto, improvvisa mancanza del caregiver principale, etc.) per affrontarne le prime fasi problematiche, in caso di assenza di altri supporti o risorse attivabili
- individuare precocemente casi di fragilità ad elevato rischio di isolamento, in favore di persone non conosciute ai servizi e prive di adeguata rete familiare e sociale, per cui si ritiene necessario fornire una risposta immediata a bisogni primari (pasti, acquisto farmaci, contatto con il medico, igiene e cura personale, igiene e cura degli ambienti di vita) e avviare rapidamente misure di protezione giuridica.

Destinatari

- anziani soli e privi di adeguata rete familiare e sociale in situazione potenzialmente pregiudizievole del loro benessere psico-fisico che si trovano a fronteggiare eventi critici improvvisamente insorti
- anziani soli e privi di adeguata rete familiare e sociale sconosciuti ai servizi che si trovano in uno stato di bisogno anche cronico per cui si rende necessaria l'immediata attivazione di una risposta concreta.

Modalità operative

Il Pronto Intervento SAD risponde alle medesime modalità valutative e operative del SAD (orari di servizio, figure professionali coinvolte, etc.) descritte sopra, ma con le seguenti eccezioni:

- può essere attivato direttamente dal *Case Manager*, considerato il carattere di urgenza delle situazioni a cui è necessario dare risposta
- non richiede la compartecipazione economica dell'utente
- prevede un tetto massimo di ore erogabili pari a 30, elevabile a 50 in casi eccezionali
- l'Ente erogatore attiva il servizio entro 24 ore dall'invio della richiesta da parte del Servizio Sociale territoriale.

Al termine dell'erogazione del servizio, il *Case Manager* valuterà lo stato di bisogno dell'utente al fine di individuare

gli interventi più idonei da attivare in relazione alle necessità socio-assistenziali.

Interventi erogabili

Gli interventi previsti dal Pronto Intervento SAD fanno riferimento alle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare di cui al paragrafo 4.4.1.1 del presente documento.

In casi particolari, potranno essere attuati interventi tecnici straordinari per il ripristino di idonee condizioni abitative e per il miglioramento della qualità di vita della persona assistita.

Figure professionali coinvolte

Assistente Sociale

Coordinatore del Servizio SAD

ASA/OSS

Collaboratore domestico

Si vedano i dettagli delle figure professionali al paragrafo 4.5.

4.4.1.3 Demenza Care

Descrizione del servizio

Le malattie neurodegenerative rappresentano una delle principali patologie collegate al progressivo invecchiamento della popolazione nonché una delle principali cause di disabilità e di perdita dell'autonomia.

Il declino delle funzioni cognitive determina un forte impatto sulla qualità della vita, non solo della persona colpita dalla patologia ma anche di tutto il nucleo familiare e, in particolar modo, del *caregiver* di riferimento, formale o informale.

Il servizio si caratterizza come un insieme di interventi socio-assistenziali, integrati da azioni formative e di sostegno, forniti al domicilio dell'anziano in situazione di grave non autosufficienza in quanto affetto da patologie neurodegenerative, con l'obiettivo sia di assistere la persona non autosufficiente nelle attività di vita quotidiana e socio-relazionale sia di supportare, a livello pratico ed emotivo, i familiari e/o gli assistenti familiari impegnati nella cura quotidiana.

Finalità e obiettivi

La finalità del servizio è duplice poiché, da un lato, promuove quanto più possibile la permanenza della persona affetta da patologie neurodegenerative al proprio domicilio, dall'altro garantisce un supporto concreto ai *caregivers* che se ne prendono cura attraverso azioni volte a:

- favorire il mantenimento delle capacità residue e il rallentamento della perdita di autonomia attraverso un supporto nell'assistenza ai bisogni quotidiani
- stimolare dal punto di vista cognitivo le persone affette da patologie neurovegetative
- garantire il necessario supporto psicologico-relazionale ed emotivo a favore dei *caregivers* informali e formali, per allontanare il rischio di *burn-out* derivante dal compito di cura
- promuovere la connessione con le realtà e i servizi del territorio che si occupano di patologie neurodegenerative, come Alzheimer Cafè, Centri Diurni Integrati, associazioni
- fornire assistenza specifica da parte di personale adeguatamente formato nell'affrontare e gestire patologie neurodegenerative.

Destinatari

- persone affette da patologie neurodegenerative in situazione di compromissione medio-grave
- *caregivers* informali e formali che si occupano di persone affette da patologie neurodegenerative e che necessitano di un supporto concreto nella gestione della malattia, anche dal punto di vista emotivo e psicologico.

Modalità operative

Per i tempi e le modalità di segnalazione, erogazione e fruizione del servizio si vedano le indicazioni generali riportate nel paragrafo 4.4.1.1 dedicato al SAD.

Interventi erogabili

Oltre agli interventi previsti nel paragrafo 4.4.1.1 dedicato al SAD sono erogabili interventi dedicati ai *caregivers* quali

- interventi al domicilio di natura formativa ed informativa, anche rispetto alle funzioni di cura giornaliere
- sostegno psicologico all'équipe dedicata agli interventi specifici di quest'area

Figure professionali coinvolte

Assistente Sociale

Coordinatore del Servizio SAD

ASA/OSS

Psicologo per la supervisione dell'equipe
Si vedano i dettagli delle figure professionali al paragrafo 4.5.

4.4.1.4 Tornare a casa

Descrizione del servizio

Il servizio Tornare a casa consiste nell'attivazione di interventi di assistenza domiciliare a favore di persone fragili, in fase di dimissione da strutture sanitarie o riabilitative a seguito di ricovero o accertamenti in Pronto Soccorso.

Il momento della dimissione rappresenta, infatti, un momento di particolare complessità e fragilità legato al rientro al proprio domicilio, e che riguarda vari aspetti legati alla riorganizzazione del contesto domestico quali la necessità di dotarsi di ausili o presidi, ricercare una figura assistenziale, acquisire competenze specifiche riferibili a una eventuale nuova condizione sanitaria, prendere contatti con il medico di famiglia o i medici specialisti di riferimento, assolvere pratiche burocratiche di varia natura.

Gli interventi si raccordano al servizio Dimissioni Protette dei presidi ospedalieri, laddove presenti, in quanto pensati per compensare le fragilità di natura sociale derivanti dall'ospedalizzazione.

Il progetto può rappresentare una fase intermedia tra il ricovero e l'avvio della presa in carico al SAD o altre tipologie di interventi domiciliari (ADI, Infermiere di Famiglia e di Comunità, fisioterapia, ecc..).

Finalità e obiettivi

La funzione principale è di supportare l'utente e i familiari fragili nel passaggio dall'ospedalizzazione al rientro al domicilio in sicurezza. Laddove necessario, viene assicurato l'orientamento e l'accesso ai servizi, attraverso la costruzione di una rete socio-sanitaria e territoriale.

Il progetto consente, altresì, alle strutture sanitarie di realizzare in modo più rapido il processo di dimissione e di assicurare i trattamenti di cura al domicilio, riducendo il verificarsi di complicazioni e favorendo un graduale adattamento alla situazione.

Destinatari

- persone anziane sole non autosufficienti, senza adeguato supporto familiare o di caregiver
- persone anziane conviventi con coniuge non autosufficiente, senza adeguato supporto familiare o di caregiver
- persone adulte non autosufficienti, senza adeguato supporto familiare o di caregiver.

Modalità operative

L'accesso al servizio avviene su istanza del reparto in cui è ricoverato l'utente o dei servizi sociali di riferimento, previa compilazione di una scheda di ammissione al servizio in cui sono indicate le informazioni generali, sanitarie, familiari, nonché gli obiettivi e gli interventi necessari sulla base dei bisogni specifici.

La scheda di ammissione è inviata al Coordinatore del progetto che verifica i bisogni segnalati, individua l'operatore domiciliare, imposta ed organizza la programmazione dell'attività in base alla data di dimissione e struttura l'intervento al domicilio.

La valutazione degli esiti e la chiusura del progetto prevedono la compilazione di un report da parte del Coordinatore, che oltre alle attività svolte e ai contatti avviati in favore dell'utente, conterrà anche la valutazione della situazione di benessere e/o fatica della persona.

Il servizio prevede 6 ore di assistenza domiciliare, elevabili a 12 su richiesta dell'Assistente Sociale di riferimento, nei casi di estrema fragilità socio-sanitaria.

Le azioni realizzate dal servizio Tornare a casa sono gratuite in quanto non prevedono alcun costo da parte dell'utente ne usufruisce.

Gli accessi domiciliari sono garantiti dal lunedì al sabato, dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

Interventi erogabili

Gli interventi del Servizio Tornare a Casa assicurano tutte le prestazioni volte a garantire il rientro in sicurezza al proprio domicilio dopo un periodo di ricovero. A titolo esemplificativo, esse riguardano:

- interventi di natura pratica quali acquisto di farmaci e di beni alimentari, ritiro delle prescrizioni mediche per farmaci, predisposizione di richieste di presidi al domicilio etc.
- interventi di assistenza diretti alla persona e al contesto di vita, ad esempio aiuto nella vestizione, nell'alzata, messa a letto, supporto nell'igiene personale, supporto nella preparazione e nel consumo dei pasti, etc.
- disbrigo di pratiche burocratiche
- sostegno ai *caregivers* nelle prime fasi di rientro al domicilio dell'utente dopo il periodo di degenza
- raccordo con il medico di base e i medici specialistici
- informazione ed orientamento alla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari

Figure professionali coinvolte

Assistente Sociale

ASA/OSS

Coordinatore del Servizio Tornare a casa

Si vedano i dettagli delle figure professionali al paragrafo 4.5.

4.4.2 Servizio Assistenziale Innovativo

Rappresenta il focus innovativo del presente bando ed è rivolto alle persone con fragilità *medio-lievi* che vivono per lo più sole al domicilio in mancanza di *caregivers* e con una necessità di assistenza a prevenzione del peggioramento dello stato di salute. Consiste in una gamma di interventi assistenziali leggeri e saltuari, a carattere socio-educativo con finalità prevalentemente *formative* ed *informative*, ovvero in strumenti utili a favorire la partecipazione sociale della persona e il coinvolgimento attivo all'interno della rete dei servizi esistenti, delle relazioni di comunità e di volontariato. È, inoltre, prevista un'implementazione tecnologica, anche di tipo domotico, funzionale alla reciproca sicurezza della persona fragile e della comunità.

4.4.2.1 Telecare

Descrizione del servizio

Il *Telecare* è un intervento di carattere integrato e innovativo basato sull'utilizzo e l'implementazione di diverse tecnologie, con la finalità di affiancare e integrare i servizi tradizionali standard a supporto della domiciliarità. Permette di raggiungere da remoto soggetti ancora autonomi ma con un potenziale rischio di fragilità e di isolamento sociale, fornendo un'assistenza leggera e discreta, funzionale non solo a migliorare la qualità di vita dei singoli, ma anche a ritardare il ricorso ai servizi socio-sanitari più intensivi ed onerosi (ad esempio le istituzionalizzazioni improprie).

Finalità e obiettivi

Il servizio intende rispondere a bisogni, anche inespressi, di carattere multidimensionale, legati ad aspetti sociali, relazionali, emotivi, psicologici che concorrono a definire lo stato di benessere e di salute dell'individuo.

Gli obiettivi sono:

- verificare e monitorare le persone più vulnerabili per prevenire e ridurre i rischi connessi alla condizione di fragilità
- costruire relazioni di fiducia tra operatori e utenti al fine di ridurre il malessere legato al senso di solitudine e abbandono, garantendo un senso di sicurezza, protezione e conforto.

Il servizio di *Telecare* si avvale del supporto dei volontari attivi sul territorio, il cui coinvolgimento è funzionale allo sviluppo delle reti sociali e al potenziamento delle loro capacità di integrazione e protezione nei confronti dei cittadini più fragili e maggiormente esposti al rischio di isolamento sociale.

Il servizio *Telecare* garantisce

- 1) un *call center outbound* per contatti telefonici periodici e flessibili con cittadini fragili individuati dai servizi sociali e dal servizio di Custodia Sociale, nonché auto-candidati attraverso adesione volontaria al servizio e previa valutazione dei bisogni da parte dei servizi sociali. I contatti telefonici consentono di verificare le condizioni generali dell'utente, ricordare l'assunzione di terapie farmacologiche in essere, individuare eventuali bisogni e fornire indicazioni concrete rispetto ad essi. Sono inoltre funzionali a prevenire o ridurre il senso di isolamento e di insicurezza delle persone, attraverso l'instaurazione di un rapporto di fiducia tra operatore e utente del servizio
- 2) un *contact center inbound* con funzione di orientamento e informazione di carattere generale sui servizi in essere e quale strumento di promozione attiva rispetto a progetti di interesse generale per la popolazione anziana
- 3) un servizio amministrativo telefonico per comunicazioni ai cittadini strettamente legate all'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare, anche di carattere pratico e operativo (informazioni legate a orari, turni degli operatori etc....)
- 4) servizio di *counselor* psicologico, individuale e/o di gruppo, dedicato alle persone fragili che necessitano di un supporto professionale a compensazione di eventuali stati di malessere reattivi ad eventi traumatici
- 5) un servizio di *alert* attivabile su *smartphone/tablet* per la segnalazione di iniziative culturali e ricreative e sociali di potenziale interesse per la persona, al fine di promuovere la partecipazione attiva alla comunità di riferimento
- 6) sarà considerato un valore aggiunto la creazione di canali di comunicazione privilegiati con i commercianti della zona per l'acquisto di beni e servizi attraverso la valorizzazione dei Centri per tutte le età (CTE), del volontariato e dei negozi di prossimità.

Destinatari

I destinatari del servizio sono tutti gli anziani e disabili con fragilità medio-lievi ed a rischio di isolamento sociale.

Modalità operative

L'accesso al servizio avviene su segnalazione dell'Assistente Sociale di riferimento secondo quanto descritto nel paragrafo 4.2, ovvero spontaneamente da parte dell'utenza per i servizi che lo consentono. Il servizio di *Telecare* sarà erogato attraverso l'implementazione di diverse azioni:

- creazione di una centrale operativa dedicata per garantire i contatti telefonici periodici con gli anziani individuati (*call center outbound*). Il numero e la temporalità della presa in carico varia a seconda degli obiettivi declinati nel PAI
- creazione di un *contact center inbound* aperto con continuità alla cittadinanza, con particolare riferimento alla popolazione anziana fragile con finalità di informazione ed orientamento.

L'Ente erogatore dovrà garantire un minimo di 3 ore diurne dal lunedì al sabato per il *contact center* ed un minimo di 38 ore, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì per il *call center*. Dovrà essere fornito un unico numero di riferimento.

Resta inteso che la gestione degli altri interventi saranno declinati secondo le necessità individuate in accordo con il Case Manager.

Interventi erogabili

Grazie all'implementazione telematica sarà possibile erogare i seguenti servizi:

- informare l'utente sui calendari degli interventi dei vari servizi alla domiciliarità (pasto al domicilio, intervento SAD, etc.)
- raccogliere rimandi dagli utenti (critiche, suggerimenti, richieste di implementazioni di servizi, etc.)
- attivare una piattaforma tecnologica dedicata alla popolazione anziana ma non solo, con le seguenti finalità: 1) garantire un servizio di *alert* attivabile su *smartphone* o *tablet* per la segnalazione di iniziative culturali, ricreative o sociali di potenziale interesse per la persona anziana; 2) favorire l'interazione e la partecipazione degli utenti per creare o rafforzare nuovi legami sociali; sarà considerato valore aggiunto la creazione di canali comunicativi con i commercianti che intendono aderire a iniziative che permettano agli anziani di richiedere beni e servizi ai propri negozianti di fiducia attraverso videochat dedicata
- programmare l'attività di trasporto (vedi paragrafo 4.4.4.1) direttamente dall'utente o dal suo caregiver
- avviare uno sportello con possibilità di accesso sia fisiche che virtuali per consulenze di tipo psicologico.

Figure professionali coinvolte

Operatore esperto di assistenza domiciliare

Psicologo

Volontari attivi sul territorio

Figura di supporto ai volontari

Si vedano i dettagli delle figure professionali al paragrafo 4.5.

4.4.2.2 Domotica leggera

Descrizione del servizio

L'impatto dell'emergenza socio-sanitaria Covid-19 che ha colpito duramente il nostro territorio ha palesato la necessità di valutare e monitorare, anche a distanza, lo stato di benessere delle persone più fragili e a rischio di isolamento sociale. L'implementazione di una modalità di verifica da remoto del cittadino fragile è in grado di generare un senso di reciproca sicurezza fra il fruitore del servizio, i suoi caregivers formali o informali e, più in generale, la comunità di riferimento.

Finalità e obiettivi

L'implementazione sensoristica ha come finalità una modalità di presa in carico discreta ed efficace per utenti con lievi fragilità, a garanzia di una vita in sicurezza al proprio domicilio. Obiettivo ultimo è sostenere il più a lungo possibile l'indipendenza e l'autonomia delle persone fragili, in modo da ritardare il ricorso a servizi standard attraverso la realizzazione di azioni preventive o protettive rispetto alle condizioni contingenti dell'utente, anche quando non si possa avere un contatto in presenza come è avvenuto durante lo stato di emergenza sanitaria. Il focus progettuale sarà la fornitura di soluzioni tecnologiche di strumenti di tele-monitoraggio e domotica, che possono essere utilizzate dai familiari o dall'ente erogatore, finalizzati ad una verifica a distanza, pervasiva ma non invasiva, che permetta il mantenimento delle funzionalità utili allo svolgimento delle azioni per una vita autonoma ed indipendente.

Destinatari

Persone di tutte le età, prioritariamente anziani, aventi problemi di autonomia funzionale, problemi relazionali e di autogoverno.

Modalità operative

L'accesso ai sostegni avviene secondo quanto indicato nel paragrafo 4.2. L'installazione di strumenti di sensoristica al domicilio sarà declinata in base ai bisogni del richiedente, per permettere di monitorare lo svolgimento a distanza delle routine necessarie ad una corretta vita autonoma a garanzia del benessere dell'utente. I sensori consentono di esercitare un'osservazione non invasiva, nel pieno rispetto della *privacy* di ciascuno, che permette il rilevamento di eventuali alterazioni delle abitudini di vita che possono essere indice di uno stato di malessere (es. non uscire di casa secondo le normali abitudini di vita).

L'Ente erogatore avrà il compito di gestire i dati raccolti e si attiverà in maniera differente a seconda dell'urgenza del dato rilevato, restituendo un monitoraggio a cadenza temporale, stabilito nel PAI, della lettura complessiva delle informazioni raccolte da condividere con il *Case Manager* o con il *caregiver* di riferimento.

Interventi erogabili

Dotazione di domotica e sensoristica al domicilio in base agli obiettivi del PAI che possa fornire dati su:

- rilevazione entrata e uscita di casa
- localizzazione all'interno dell'abitazione
- rilevazione uso degli elettrodomestici
- notifiche di allerta
- occupazione delle stanze e relative statistiche
- rilevazione degli schemi di comportamento
- stima delle attività: alimentazione, igiene, riposo
- rilevazione dei movimenti in casa e identificazione delle anomalie
- entrata e uscita dal letto
- qualità del sonno

Figure professionali coinvolte

Assistente Sociale

Coordinatore del *Telecare*

Si vedano i dettagli delle figure professionali al paragrafo 4.5.

4.4.3 Servizio Inclusione Standard

È caratterizzato da interventi di natura educativa ed è pensato per coloro che si trovano temporaneamente in situazioni di svantaggio e per i quali si può ipotizzare un reinserimento soddisfacente nelle dinamiche sociali e nei servizi che il contesto offre.

4.4.3.1 Custodia sociale

Descrizione del servizio

Il servizio di Custodia Sociale attua interventi di assistenza domiciliare rivolti a persone con fragilità al fine di rafforzarne le autonomie, favorire il benessere e rallentare il decadimento psico-fisico. È realizzato da figure professionali e rappresenta un punto di riferimento per le persone in difficoltà ed i loro *caregivers* formali o informali, in quanto è in grado di fornire risposte tempestive, efficaci e flessibili alle situazioni di vulnerabilità e/o di fragilità personale, (richiesta ISEE, ritiro farmaci, prenotazioni visite etc.).

Anche per il *quartiere*, il servizio di Custodia Sociale svolge un ruolo di raccordo e di legame con il territorio, sviluppando azioni di prossimità e di coesione che si connettono agli interventi di cura e di assistenza.

La programmazione e pianificazione delle attività si basa sulle risorse disponibili, secondo una metodologia multidisciplinare e multisettoriale che definisce gli obiettivi, gli strumenti, le azioni da erogare e i tempi di monitoraggio e di verifica.

Il servizio di Custodia Sociale è attivo attualmente nei seguenti quartieri: Boccaleone, Borgo Palazzo, Borgo Santa Caterina, Carnovali, Celadina, Città Alta, Colognola, Longuelo, Loreto, Monterosso, San Tomaso, Valtesse/San Colombano.

Finalità e obiettivi

Le linee di azione del servizio perseguono finalità di:

- implementare azioni di prevenzione e mantenimento della abilità funzionali alla vita quotidiana grazie al sostegno di una pluralità di attori ed alla valorizzazione delle risorse informali presenti. La linea di azione che si dovrà implementare a tal fine riguarda la promozione di attività comunitarie, quando possibile organizzate in modo partecipato dagli interessati, che promuovano l'apprendimento permanente, corretti stili di vita, approcci intergenerazionali, impegno civile e cittadinanza attiva, socializzazione (feste, manifestazioni, turismo sociale) e attività di animazione sul territorio in stretta sinergia con i Centri per Tutte le Età
- promuovere azioni di *Community Building*, con funzione di raccordo e connessione tra le varie realtà del territorio, attraverso lo sviluppo di azioni socializzanti e di coesione complementari agli interventi di cura e di assistenza
- favorire la *protezione sociale*, attraverso la realizzazione di interventi di prossimità attivabili con immediatezza, quali ad esempio piccole commissioni, consegna spesa e/o medicinali, accompagnamento protetto, aiuto per il disbrigo pratiche burocratiche, con il coinvolgimento sia dell'interessato che dei familiari.

Fondamentale il raccordo tra le custodi sociali e gli educatori che, in sinergia con la rete di volontari, diventano figure di mediazione all'interno del contesto territoriale, inteso come tessuto sociale e umano in cui l'anziano è inserito, favorendo il presidio del territorio e l'intercettazione precoce dei bisogni in un'ottica preventiva.

Il servizio consente l'accesso e la fruibilità ai cittadini in condizioni di vulnerabilità personale, secondo il principio dell'uguaglianza e di rispetto della dignità della persona.

Destinatari

Persone anziane in condizioni di criticità sociale e/o socio-sanitaria, nuclei familiari che si trovano in situazioni di solitudine, comprendenti disabili o adulti in situazione di fragilità o disagio temporaneo.

Modalità operative

L'accesso al servizio di Custodia Sociale si realizza mediante la compilazione della scheda di primo accesso a cura del custode sociale e si attua in seguito alla proposta dell'Assistente Sociale titolare del progetto personalizzato.

Il servizio, si attiva, altresì, su istanza diretta del cittadino, dei soggetti del volontariato e della rete sociale e delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

L'intervento si struttura con l'individuazione nei territori di un monte ore specifico, comprendendo le azioni di cura al domicilio e l'accompagnamento alle iniziative di socializzazione sul territorio.

Sono previsti incontri di monitoraggio e di verifica dell'intervento tramite gli incontri in équipe, la redazione dei verbali delle riunioni, la stesura della rendicontazione degli interventi.

Il servizio di Custodia Sociale prevede la realizzazione del lavoro di rete, incontri con le associazioni del territorio, collaborazione con le reti sociali per accrescere le iniziative di socializzazione e di animazione, la costruzione di legami con il quartiere finalizzati a promuovere un'immagine positiva dell'anziano e dei soggetti fragili, attraverso la modalità operativa afferente al *welfare di comunità*.

Il servizio è garantito tutti i giorni feriali, da lunedì al sabato a partire dalle ore 07.00 alle ore 20.00, tenuto conto delle risorse disponibili.

Il custode sociale si occupa di attuare gli interventi e il monitoraggio delle situazioni in carico attraverso le visite domiciliari, collabora costantemente con il servizio sociale comunale e con i servizi specialistici e i medici di base, al fine di offrire gli elementi necessari e funzionali alla verifica e valutazione del percorso di cura e di assistenza.

Interventi erogabili

- supportare la persona in azioni pratiche, quali piccole commissioni, disbrigo di pratiche burocratiche (acquisti di beni di prima necessità, farmaci, prenotazioni di visite mediche, etc.)
- offrire occasioni di vicinanza, compagnia e ascolto attivo, facilitando l'accesso e l'orientamento ai servizi territoriali
- promuovere interventi socializzanti e di animazione di gruppo sviluppati sul territorio o a distanza, quale ad esempio il pranzo condiviso

Eventuali interventi al domicilio dovranno essere finalizzati all'aggancio alla rete ed ai servizi forniti dal territorio in un'ottica di ottimizzazione delle risorse e di potenziamento delle abilità socio-relazionali quale prerequisito per il mantenimento delle abilità funzionali.

Figure professionali coinvolte

Assistente Sociale

Asa/OSS

Educatore

Figura di supporto ai volontari

Si vedano i dettagli delle figure professionali al paragrafo 4.5.

4.4.4 Servizio di Inclusione Innovativa

Complementare alla Custodia Sociale, è il servizio di inclusione innovativa. Si prevedono interventi a favore della mobilità sul territorio per favorire attività socio-educative individuali e di gruppo, all'interno delle reti sociali territoriali, utili alla riabilitazione sociale dell'utenza ed alla partecipazione attiva al *network* dei servizi esistenti. Si rivolge ad un'utenza con fragilità lieve e a rischio isolamento sociale.

4.4.4.1 Trasporto Sociale

Descrizione del servizio

Il servizio rientra nella rete degli interventi a sostegno della domiciliarità e si propone di sostenere il bisogno di trasporto e accompagnamento delle persone anziane fragili, prive di una rete familiare di supporto e con un ridotto grado di autonomia negli spostamenti per accedere ai presidi sanitari e riabilitativi o partecipare ad attività ricreative e socializzanti realizzate sul territorio. Il servizio può essere realizzato sia in forma individuale che collettiva, in ragione delle esigenze e della destinazione.

Finalità e obiettivi

Il servizio persegue la finalità di:

- garantire il trasporto e l'accompagnamento a favore di persone anziane fragili che necessitano di effettuare visite o terapie verso strutture sanitarie, ambulatoriali e riabilitative per favorire l'accesso adeguato alle cure, in relazione al progetto di intervento domiciliare SAD o di Custodia Sociale

- promuovere la partecipazione delle persone anziane fragili ad eventi e iniziative di aggregazione sociale al fine di prevenire isolamento e stati di solitudine.

Destinatari

Anziani fragili che beneficiano degli interventi a sostegno della domiciliarità.

Modalità operative

L'Ente erogatore coinvolgerà nelle modalità che ritiene opportune le associazioni di volontariato attive sul territorio.

Interventi erogabili

- garantire l'accompagnamento a visite mediche, esami, terapie presso i presidi socio-sanitari
- sostenere la partecipazione alle attività socializzanti e di animazione del territorio, con particolare riferimento alle persone con limitata autonomia.

4.5 Figure professionali

Le figure coinvolte nelle attività sopra descritte saranno a geometria variabile a seconda di ciascuna area di intervento. Nello specifico, dovranno essere individuate fra i seguenti profili:

1. Project manager
 - in possesso di diploma di Laurea Magistrale
 - con funzione di progettazione e verifica dei servizi implementati in sinergia con i responsabili comunali
 - responsabile della raccolta ed elaborazione dei dati dei singoli servizi da condividere con l'Ente appaltatore trimestralmente.
2. Coordinatore
 - in possesso della laurea magistrale in Scienze dell'Educazione e della Formazione, della laurea in Servizio Sociale, o titoli equipollenti, con comprovata esperienza di coordinamento nel settore dei servizi per la domiciliarità o a carattere sociale ed inclusione attiva
 - da implementare sui servizi SAD, Custodia e territorialità, *Telecare* e domotica, POLO 4
 - le funzioni di coordinamento sono le seguenti:
 - ✓ individuazione delle attività per i singoli beneficiari
 - ✓ gestione e coordinamento del personale
 - ✓ realizzazione e monitoraggio del PAI
 - ✓ stesura di relazioni generali dei servizi coordinati
 - ✓ collaborazione e raccordo con i servizi sociali e con gli *stakeholders* di interesse
 - ✓ promozione del lavoro di rete sul territorio
3. Educatore
 - in possesso di Laurea Magistrale in Scienze dell'Educazione e della Formazione o titoli equipollenti; Laurea triennale in educazione professionale (abilitante alla professionale sanitaria di educatore professionale); Diploma regionale di educatore professionale conseguito dopo la maturità e rilasciato dopo un corso di durata triennale).
 - con funzioni di tipo pedagogico nella definizione ed attuazioni di interventi assistenziali innovativi con finalità formative ed informative di Sviluppo di Comunità e di interventi socio-educativi anche a domicilio.
4. Assistente sociale
 - in possesso di titolo di studio Laurea in Servizio Sociale ed iscrizione all'albo professionale, con funzioni di *Case Manager* titolare dei progetti a favore dei soggetti fragili e delle loro famiglie.
5. Psicologo
 - in possesso di titolo di studio Laurea in psicologia ed iscrizione all'albo professionale
 - con funzioni di supervisione all'équipe per l'azione Demenza care e attività di *counseling* dedicato al *Telecare*
6. Figura di supporto ai volontari
 - in possesso di laurea in materie sociali, psicologiche o educative
 - con funzioni di supporto alle attività di organizzazione e gestione dei progetti che prevedono la partecipazione dei volontari
7. Ausiliario socio-assistenziale (A.S.A.) o Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.)
 - in possesso della relativa qualifica secondo la normativa vigente, con funzioni specifiche per aree di progetto, quali:
 - Interventi al domicilio:
 1. interventi di gestione domestica, di supporto alla persona parzialmente o non autonoma nelle attività di vita quotidiana
 2. promozione del benessere psico-fisico del beneficiario dell'intervento domiciliare
 3. realizzazione delle azioni di assistenza con il coinvolgimento dell'utente, dell'assistente

- familiare (se presente) e dei suoi familiari
- 4. attività di supporto nell'igiene personale ed ambientale, aiuto nella movimentazione e nella deambulazione, vestizione, alzata, messa a letto
- 5. preparazione dei pasti e aiuto/supervisione nell'alimentazione, sia per il consumo dei cibi che per la promozione di una corretta dieta alimentare;
- 6. disbrigo di commissioni varie (spesa, acquisti di farmaci, etc.)
- 7. orientamento e collegamento con i servizi socio-sanitari (Centri Diurni Integrati, ADI, RSA aperta, etc.)
- 8. sostegno alle relazioni familiari e addestramento del *care giver* nelle attività di cura;
- 9. ascolto e gestione delle difficoltà all'interno del nucleo familiare connesse all'assistenza attraverso l'individuazione di strategie di tipo risolutivo;
- 10. implementazione del piano di assistenza e del progetto di intervento a favore dell'interessato e della sua famiglia;
- 11. inserimento ed integrazione della persona e del *care giver* nelle esperienze associative presenti ed attive sul territorio (Parrocchia, Centri per Tutte le Età, etc.).

➤ Intervento *Telecare*:

- 1. informazione ed orientamento
 - 2. ricezione delle comunicazioni rispetto alle richieste di modifica del servizio domiciliare
 - 3. contatti telefonici per monitorare e sostenere le persone assistite e i loro familiari impegnati nella cura
 - 4. raccolta delle informazioni e degli elementi necessari per una valutazione del piano di assistenza da condividere con i coordinatori.
8. Collaboratore domestico: svolge mansioni di riassetto dell'abitazione e di ripristino delle condizioni igieniche nell'ambito del Servizio di Pronto Intervento Sociale di cui al paragrafo 4.4.1.2.
9. Figura amministrativa preposta al supporto dello svolgimento delle pratiche connesse alla gestione della rendicontazione del servizio, attraverso il raccordo con il responsabile di progetto, e con l'Ufficio di Piano se necessario, per curare la stesura e la tenuta della documentazione relativa alla rendicontazione.

L'Ente Gestore garantirà la formazione continua delle figure professionali ai fini dell'incremento delle competenze e della professionalità, con particolare attenzione all'aggiornamento sulle tecniche e modalità di intervento a favore delle persone fragili per una migliore qualità ed efficacia dell'assistenza.

5. ATTIVITÀ CONNESSE

Ogni area di intervento descritta si inserisce in un panorama articolato di misure ministeriale e/o regionali nonché di progettualità specifiche che l'ambito di Bergamo sostiene attivamente. Di seguito sono elencate le attività di maggior rilievo ed affini al presente capitolato.

5.1 PNRR e CASA DELLA COMUNITÀ

In linea con la Missione 6 e con le politiche sociali territoriali, l'Ambito di Bergamo intende implementare progetti diffusi sul territorio che prevedano la riqualificazione, la costruzione, la ristrutturazione e l'implementazione di una dotazione domotica presso unità abitative in uso o destinate a persone anziane con diversi gradi di fragilità. A ciascuna unità abitativa sarà garantito l'accesso ai servizi a favore di una maggiore sicurezza e di un mantenimento funzionale del benessere emotivo derivato dalla possibilità di vivere circondati dagli oggetti e dagli spazi che definiamo personali. Tali unità abitative protette non costituiranno cellule isolate ma rientreranno in rete cittadina. Parallelamente, particolare attenzione sarà rivolta a tutte le persone attualmente istituzionalizzate che però possiedano i prerequisiti per poter vivere in sicurezza anche al proprio domicilio. L'intento è quello di costituire équipe professionali integrate in modo da poter migliorare la diffusione dei servizi sociosanitari.

5.2 Fondo Innovazione Sociale (FIS) e Welfare Innovation Local Lab (WILL)

Da sempre il Comune di Bergamo ha posto un'attenzione specifica per il tema dell'invecchiamento e per la prevenzione all'istituzionalizzazione attivando progetti specifici. Di questi il più innovativo è il progetto "*hOLDOn: invecchiamento rigener-attivo*" finanziato dal **Fondo per l'Innovazione Sociale (FIS)** e promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica. È una sperimentazione triennale volta a sostenere modelli innovativi che mirano alla soddisfazione di bisogni sociali emergenti, con il coinvolgimento di attori e finanziamenti del settore privato, secondo lo schema della finanza di impatto. Il progetto presentato dal Comune di Bergamo lavora sull'area dell'inclusione sociale, con specifico riferimento alla fascia di età dei *Silver age* o "giovani anziani" ossia di quella fascia di popolazione che va tendenzialmente dai 65 ai 75 anni, e che si trova generalmente in buona salute, ha un solido retroterra socio-economico e disponibilità di tempo. I *Silver Age* rappresentano un segmento di popolazione con notevoli risorse inesprese, ma con la necessità di ricollocarsi in un orizzonte di senso pena il rischio di rimanere vittima di un progressivo isolamento sociale che può accelerare il declino della persona.

Lavorare sul target dei “giovani anziani” significa abbandonare l’impostazione tradizionale di un welfare passivo che rimane in attesa che insorga il bisogno e che si manifesti la richiesta, a favore di un welfare che intercetti attivamente una fascia di popolazione che possa promuovere il rafforzamento delle reti sociali, anche attraverso la partecipazione ad attività di volontariato, così da generare un circolo virtuoso con ricadute positive su tutta la popolazione.

Sulla stessa linea di intenti il Comune di Bergamo partecipa al **progetto WILL (Welfare Innovation Local Lab)**, nato nel 2019 grazie alla collaborazione di 10 Comuni capoluoghi di Provincia di 4 Regioni e promosso da IFEL – Anci con la supervisione scientifica di Secondo Welfare – Università degli Studi di Milano e Cergas – SDA Bocconi. Il progetto intende tracciare percorsi innovativi in risposta a problemi strutturali per i quali il modello tradizionale di welfare locale risulta ormai inadeguato, oltre che insostenibile. Il percorso si articola in alcuni passaggi fondamentali che prevedono la mappatura dei problemi sociali esistenti e la rilevazione della distanza tra bisogni e servizi offerti, la progettazione di modelli di intervento sperimentali che rispondano in modo innovativo ai bisogni individuati e, infine, l’implementazione, il monitoraggio, la valutazione e la diffusione dei modelli di successo.

Inoltre, il Comune di Bergamo ha attivato nel 2021 la “**co-programmazione del welfare comunitario diretto alla popolazione anziana**”, quale percorso istruttorio partecipato e condiviso, utile per l’assunzione delle proprie determinazioni relativamente al welfare comunitario e d’iniziativa diretto alla popolazione anziana.

Come i due progetti precedentemente descritti, il percorso di co-programmazione propone un’idea innovativa delle politiche tradizionali di welfare locale, valorizzando un approccio proattivo volto a costruire azioni di intervento in chiave preventiva rispetto a target di popolazione anziana meno raggiunti dai servizi e quindi più difficili da intercettare. Nello specifico le fasce di età coinvolte riguardano i *Silver Age* e gli anziani fragili, ossia i cittadini anziani ancora autonomi nell’ambiente domestico ma non fuori casa, da supportare per favorirne socialità e mobilità. Il progetto si concentra dunque sugli anziani che attirano meno risorse in termini di assistenza ma sui quali è più proficuo concentrare delle azioni di prevenzione. La logica di fondo che il progetto promuove riguarda l’implementazione di logiche di *Community Building*, attraverso strumenti in grado di sostenere le reti sociali quali le piattaforme, sia fisiche che virtuali, di ricomposizione sociale con finalità specifiche che vanno nella direzione di sostenere il mutuo riconoscimento reciproco, il senso di vicinanza e appartenenza delle persone, la percezione della sicurezza sociale, l’attivazione della socialità, il mutuo sostegno, il senso civico.

Il progetto è volto alla creazione e alla generazione di iniziative di auto-riproduzione sociale, sfruttando il valore aggiunto generato dalle reti, in un’ottica di welfare pro-attivo, generativo e di prossimità, valorizzando ciò che è già presente e attivo nel territorio e dando alle iniziative una veste maggiormente integrata e sistemica.

Le linee di tendenza progettuali prevedono la necessità di promuovere logiche di invecchiamento attivo, di ricomposizione sociale e costruzione di comunità, al fine di attivare azioni creative, innovative e sperimentali, ampliando la platea dei destinatari in una prospettiva universalistica.

I tre percorsi evidenziano la necessità di un profondo cambio di paradigma rispetto alle politiche sociali di *welfare* locale, al fine di impostare un modello più sostenibile in grado di far fronte al costante invecchiamento della popolazione e alla sempre maggiore probabilità di vivere soli. In un’ottica di scalabilità e di replicabilità, appare evidente l’importanza di allargare i confini **da un livello di Comune a un livello di Ambito**, in modo da garantire la più ampia diffusione possibile di modelli virtuosi e la reciproca contaminazione degli stessi.

5.3 Misure regionali e ministeriali

Sono diverse le Misure ministeriali e/o regionali che erogano buoni o voucher a favore delle persone con diversi gradi di fragilità. L’intento di questi sostegni è di favorire percorsi finalizzati al mantenimento delle autonomie funzionali ad una vita indipendente ovvero ritardare il più possibile l’istituzionalizzazione.

Gli interventi erogabili si declinano su obiettivi diversi a seconda del target di utenza e dei bisogni corrispondenti alle Aree di Vita. L’Ambito di Bergamo aderisce a diverse progettualità che vanno da quelle dedicate allo sviluppo di autonomie specifiche della vita quotidiana, come il Pro.VI, a misure maggiormente assistenziali. Fra queste, la **Misura B2** (Misura di Regione Lombardia per il sostegno alla disabilità grave) è ormai una misura diventata un sostegno stabile all’interno del Programma Operativo Regionale a favore di persone con disabilità grave. Si concretizza in interventi per le persone con disabilità grave e per le loro famiglie al fine di garantire la permanenza al domicilio e prevenire il ricorso alle strutture residenziali.

5.4 Valutazione e Monitoraggio

Nell’ambito del presente appalto riveste particolare importanza la necessità di attuare azioni di monitoraggio e di valutazione degli interventi implementati. Codeste azioni costituiranno parte integrante del processo di erogazione dei servizi. Essi rappresentano strumenti in grado di orientare le decisioni e migliorare il sistema dei servizi.

Il **monitoraggio** si svolge durante l’intera fase di attuazione delle azioni previste ed è finalizzato a raccogliere in maniera continua e sistematica informazioni dettagliate sull’andamento del processo di realizzazione. È uno strumento che permette di verificare l’efficienza, l’efficacia e l’appropriatezza degli interventi agiti. Esso contribuisce a facilitare il processo di gestione, motiva i soggetti coinvolti nelle attività, facilita la comunicazione, migliora la consapevolezza rispetto ai ruoli e agli obiettivi.

Il monitoraggio deve tenere in considerazione tre momenti:

1. **Revisione.** Il monitoraggio è un’attività continua che permette di acquisire informazioni che consentono di apportare eventuali modifiche alle attività implementate, ottimizzando l’allocazione delle risorse

2. **Ri-pianificazione:** il monitoraggio permette di tenere sotto controllo gli scostamenti rispetto alla fase di progettazione e di adattare le attività rispetto al contesto di riferimento in cui si sta operando
3. **Reporting:** il monitoraggio costante consente di fornire report aggiornati delle azioni intraprese. Le relazioni prodotte sulla base dei dati raccolti sono realizzate in forma semplificata su base semestrale, mentre le relazioni prodotte su base annuale sono complete e riportano nel dettaglio i risultati raggiunti nel periodo di riferimento. È prevista una approfondita relazione quali-quantitativa di analisi a fine appalto. Le relazioni sono realizzate anche con il supporto di tabelle e rappresentazione grafiche che permettono una lettura immediata e di sintesi dei risultati ottenuti in un determinato intervallo di tempo.

Il monitoraggio deve essere delineato e strutturato nella fase iniziale e deve prevedere una serie di indicatori controllabili in maniera oggettiva, selezionati attentamente all'inizio delle attività in modo da avere una relazione diretta con gli obiettivi prefissati e che possano rispecchiare gli effetti più significativi.

Ai fini del monitoraggio è rilevante l'utilizzo di un *software* adeguato, in grado di gestire il flusso dei dati e l'attività di reporting al fine di assicurare la massima trasparenza e la possibilità di accedere alle informazioni in tempo reale da parte di tutti i soggetti coinvolti.

La lettura e l'analisi dei dati sono supportati dall'utilizzo di strumenti ad hoc quali ad esempio la **SWOT analysis** (Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats) o analoghi, al fine di focalizzare punti di forza e di debolezza.

Il sistema di **valutazione** è un processo complesso e multifattoriale costituito da un insieme di strumenti atti a fornire una rappresentazione quanto più precisa possibile del servizio erogato e che dovrà tenere conto sia dei soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi sia della necessità di verificare efficacia ed efficienza delle prestazioni fornite.

La valutazione è declinata in tre elementi chiave:

- **Valutazione della qualità erogata,** attraverso l'analisi quali-quantitativa di indicatori significativi ai fini della rilevazione delle caratteristiche del servizio e della popolazione raggiunta quali il profilo socio-demografico degli utenti, l'intensità assistenziale, il turn-over dell'utenza, il costo medio per assistito, l'attesa per l'accesso al servizio, il profilo professionale degli operatori, il monte ore erogate per periodo suddivise per servizio e per territorio. I dati quali-quantitativi inerenti l'andamento dei servizi dovranno essere rilevati sia in termini complessivi di Ambito, che per singolo Comune, per finalità di rendicontazione, di programmazione e di controllo dei risultati conseguiti
- **Valutazione della qualità percepita** analizzata attraverso l'impiego di diversi strumenti di rilevazione sia di carattere quantitativo (questionari di soddisfazione) sia di carattere qualitativo quali interviste. Gli utenti sono opportunamente selezionati a campione durante tutta la durata dell'appalto
- **Valutazione dell'efficacia del servizio,** indagata attraverso strumenti quali focus group o ricerca-azione che coinvolgano tutti gli *stakeholder* interessati, utenti compresi.

6. LA GOVERNANCE MULTILIVELLO

6.1 Ruolo dell'Ambito

L'Ambito di Bergamo svolgerà il ruolo di *project management*, con funzione di coordinamento e programmazione ai fini di garantire lo sviluppo uniforme e coerente della progettualità sul territorio in relazione al panorama dei servizi esistenti ed agli sviluppi sociali in atto a livello nazionale e delle caratteristiche del sistema regionale.

6.2 Erogazione dei servizi: l'Ente erogatore

L'Ente erogatore dei servizi in appalto sarà selezionato attraverso una manifestazione ad evidenza pubblica. Esso avrà la responsabilità della *governance* e del coordinamento di tutte le attività previste e predisposte alla luce del presente appalto. Costituiranno azioni di cornice

- La declinazione e l'attuazione delle modalità di costruzione della rete territoriale a supporto dei servizi posti in essere, anche attraverso il coinvolgimento attivo e sostanziale di tutti gli *stakeholders* significativi, utenti compresi, in modo da rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini e valorizzare tutte le risorse, anche informali, presenti sul territorio
- la costruzione di un impianto di monitoraggio e valutazione che consenta la lettura condivisa degli esiti degli interventi non solo nel breve ma anche nel medio periodo, in termini di caratteristiche dei servizi erogati, profilo degli utenti, qualità dei servizi al fine di evidenziare un quadro preciso del sistema dei servizi che permetta di perfezionare e migliorare eventuali punti oscuri e criticità, come descritto al paragrafo 5.4.
- l'implementazione degli elementi innovativi e sperimentali descritti, anche attraverso l'integrazione attiva con gli interventi già in essere e, più in generale con l'ipotesi di cambiamento che il welfare locale dovrà adottare nei prossimi anni non solo per allinearsi agli indirizzi regionali, nazionali ed europei, ma anche per rispondere con efficacia ai profondi mutamenti socio-demografici in atto, accelerati dal periodo di pandemia.

Integrazione, valutazione e innovazione costituiscono dunque l'orizzonte di riferimento all'interno del quale dovranno iscriversi tutte le azioni previste dal bando. In questo modo sarà garantito non solo un approccio armonico di tutte le azioni poste in essere dalla pubblica amministrazione ma anche una sinergia rispetto alle risorse economiche e umane a disposizione che altrimenti correrebbero il rischio di essere disperse o eccessivamente parcellizzate.

6.3 Principi di gestione e obblighi dell'Ente erogatore

La gestione del servizio SAD e di tutte le attività ad esso correlate si ispirano ai seguenti principi:

- rispetto della persona e della sua autodeterminazione
- valorizzazione del rapporto tra operatore e utente sotto l'aspetto umano
- tutela della privacy
- professionalità, qualità e correttezza del servizio
- chiarezza e trasparenza nella comunicazione con tutti i soggetti coinvolti.

Obblighi dell'Ente erogatore:

- coordinare e supervisionare il personale e monitorare costantemente i progetti di intervento attraverso piani di lavoro del personale;
- ottimizzare l'impiego delle risorse, studiare le modalità organizzative ed attuare verifiche periodiche sui diversi aspetti del Servizio;
- promuovere e curare l'integrazione ed il collegamento del SAD con gli altri servizi, in particolare quelli sanitari, socio-sanitari ed assistenziali, e con i gruppi e le organizzazioni di volontariato del territorio, favorendo iniziative per attivare e qualificare la collaborazione;
- trasmettere settimanalmente il calendario degli interventi all'Assistente Sociale competente e provvedere tempestivamente alle sostituzioni del personale in caso di assenza del medesimo, in modo da garantire la massima continuità del servizio, comunicando contestualmente al beneficiario qualsiasi variazione.
- limitare al massimo il *turn over* degli operatori, considerato il particolare stato di fragilità degli utenti.

ALLEGATO 6: PROSPETTO PERSONALE IMPIEGATO NEI SERVIZI

FIGURA PROFESSIONALE	MONTE ORE FNPS	MONTE ORE COMUNE DI BERGAMO	MONTE ORE POLO 4 ORE	MONTE ORE TOTALE TOTALE APPALTO
Psicologo	276,00	0,00	0,00	276,00
Educatore professionale	0,00	2.760,00	1.518,00	4.278,00
ASA/OSS	3.588,00	274.068,00	24.784,80	302.440,80
Coordinatore sad	1.104,00	10.488,00	0,00	11.592,00
Assistente sociale	1.380,00	0,00	0,00	1.380,00
Project manager	1.380,00	1.380,00	0,00	2.760,00
Supporto volontari	414,00	966,00	0,00	1.380,00
Counsellor /psicologo	276,00	276,00	0,00	552,00
Domotica	0,00	0,00	0,00	0,00
Trasporto	1.380,00	1.725,00	0,00	3.105,00
Coordinatore custodia	552,00	5.244,00	0,00	5.796,00
Coordinatore telecare	414,00	966,00	0,00	1.380,00
Piattaforma tecnologica	0,00	0,00	0,00	0,00
Collaboratore domestico	0,00	690,00	0,00	690,00
Figura amministrativa	0,00	2.760,00	0,00	2.760,00
Totale complessivo	10.764,00	301.323,00	26.302,80	338.389,80

N	TIPO DI CONTRATTO	PART TIME/FULL TIME	QUALIFICA	LIVELLO	INDENNITA'	SCATTI
1	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	COORDINATRI CE	D3	-	5
2	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	5
3	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	FT	ASA	C1	-	5
4	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
5	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
6	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
7	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
8	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
9	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
10	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5

11	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
12	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
13	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
14	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
15	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
16	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
17	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
18	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
19	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	3
20	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	2
21	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	1

22	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	5
23	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	1
24	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
25	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
26	CCNL Cooperative Sociali TEMPO DETERMINATO	PT	OSS	C2	-	0
27	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
28	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
29	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
30	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
31	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	5
32	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5

33	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
34	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
35	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
36	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
37	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	5
38	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	4
39	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	3
40	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
41	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	4
42	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	1
43	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	1

44	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
45	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
46	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
47	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
48	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
49	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
50	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
51	CCNL Cooperative Sociali TEMPO DETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
52	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	COORDINATRICE	D3	-	2
53	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	3
54	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5

55	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	4
56	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
57	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
58	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
59	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
60	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	5
61	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	4
62	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
63	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	4
64	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
65	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5

66	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	COORDINATORE	D3	-	5
67	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
68	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
69	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	ASA	C1	-	5
70	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	FT	OSS	D3	Funzione 154, Superminimo 9, APA 63,25	5
71	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	OSS	C2	-	1
72	CCNL Cooperative Sociali TEMPO DETERMINATO	PT	ASA	C1	-	1
73	CCNL Cooperative Sociali TEMPO DETERMINATO	PT	ASA	C1	-	0
74	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	COORDINATRI CE	E1	-	5
75	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	1
76	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5

77	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
78	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	0
79	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
80	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
81	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	1
82	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	FT	A.S.A.	C1	-	5
83	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
84	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	3
85	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
86	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
87	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5

88	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
89	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	4
90	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	2
91	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	1
92	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
93	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	COORDINATRI CE	D2	-	2
94	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	5
95	CCNL Cooperative Sociali TEMPO INDETERMINATO	PT	A.S.A.	C1	-	0