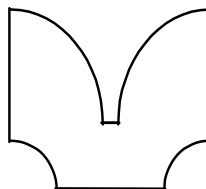


**BEZIRKSGEMEINSCHAFT  
VINSCHGAU**

SITZ IN SCHLANDERS  
AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



**COMUNITÀ COMPRENSORIALE  
VAL VENOSTA**

SEDE IN SILANDRO  
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE



## **CAPITOLATO SPECIALE** **Offerta assistenziale a bassa soglia**

### **1. Definizione**

L'offerta assistenziale a bassa soglia comprende servizi di assistenza per il sostegno nella vita quotidiana di persone con esigenze a bassa soglia nei Comuni di Stelvio, di Tubre e di Curon per il periodo dal 02/09/2019 al 11/12/2021 con personale proprio dell'appaltatore.

Il servizio assistenziale può essere prestato anche nelle aree periferiche senza strutture sociali di altri comuni sul territorio delle Comunità comprensoriale Val Venosta (CC), qualora si dispone di sufficiente capacità e se c'è la domanda.

Il servizio può essere svolto dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

In via eccezionale il servizio può essere prestato anche fino alle ore 21.00 o se necessario anche nei fine settimana e nei giorni festivi.

### **2. Obiettivi del servizio**

Una fine dell'offerta assistenziale a bassa soglia è di creare servizi sociali orientati allo spazio, personali e domestici per i destinatari del progetto e di stabilire una serie di servizi tra misure professionali, ospedaliere e ambulatoriali e non professionali.

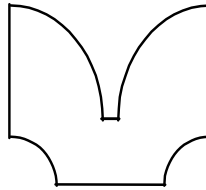
Si persegue l'obiettivo di fornire un sostegno necessario a persone con disabilità, anziani e coloro che hanno bisogno di cure/assistenza cosicché possono vivere in modo autonomo ed avere una vita dignitosa. Inoltre, dovrebbe consentire una vecchiaia decorosa al proprio domicilio.

Allo stesso tempo si mira ad aumentare la qualità della vita e l'inclusione per prevenire l'isolamento sociale e la solitudine e per ridurre l'onere per le famiglie, ritardando il più lungo possibile il trasferimento in una casa di riposo.

### **3. Utenti**

Persone con disabilità, persone anziane e persone che hanno bisogno di cura:

- che vivono da solo
- che hanno una mobilità limitata
- che si sentano soli e cerca conversazione e supporto
- che hanno bisogno di assistenza nella vita quotidiana



- che non hanno parenti che vivono dattorno e che ricevono poco sostegno da parte di volontari o vicini
- che hanno domicilio/residenza permanente sul territorio della CC Val Venosta
- l'accesso all'assistenza a bassa soglia è indipendente dalla situazione economica dell'utente

Gli utenti possono usufruire dai servizi assistenziali offerti per un massimo di 10 ore/settimana e per almeno 2 ore/settimana. Gli utenti devono pagare una quota tariffaria per ogni ora di assistenza.

Possono beneficiare di questi servizi persone a partire dai 60 anni di età.

In caso di persone con disabilità e in caso di grandi difficoltà sociali si può deviare da questa regola.

#### **4. Criteri di ammissione utenti**

Hanno precedenza persone che:

- hanno raggiunto l'età di 60
- vivono da soli
- hanno una mobilità limitata
- ottengono un miglioramento significativo della qualità della loro vita attraverso servizi di assistenza semplici
- non hanno parenti che vivono dattorno ed un'assistenza/sostegno da parte di volontari o vicini non è possibile oppure hanno parenti che sono spinti ai loro limiti

#### **5. Iter ammissione**

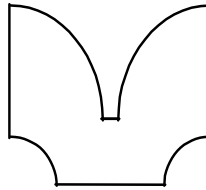
1. Il primo contatto avverrà attraverso i vari membri della rete (comuni, organizzazioni sociali, punto di contatto, Community worker della Comunità comprensoriale Val Venosta)
2. Il colloquio iniziale e la domanda saranno eseguiti dall'appaltatore, che procederà alla valutazione secondo i criteri di ammissione (cfr. punto 4) e inoltrerà la domanda di approvazione al Community worker
3. L'autorizzazione per l'ammissione sarà rilasciata dal Community worker. In caso di eccezioni l'autorizzazione sarà rilasciata da una commissione apposita (c.f.r. punto 6).
4. Si determina l'inizio dell'assistenza.
5. L'appaltatore notificherà il comune in cui l'utente ha residenza.

#### **6. Commissione**

La commissione è composta come segue:

- Community worker della Comunità comprensoriale
- Rappresentante del comune interessato
- Rappresentante dell'appaltatore
- Facoltativo: referente sociale del comune interessato

*Firma per esteso del legale rappresentante*



- Facoltativo: direttrice del distretto sociale

I compiti della commissione sono:

- autorizzazione dei servizi d'assistenza in casi eccezionali
- monitoraggio mensile del servizio

## 7. Prestazioni richieste

Per svolgere il servizio assistenziale a bassa soglia l'appaltatore si avvale di personale proprio.

I servizi devono essere eseguiti nella madrelingua degli utenti (di regola: tedesco).

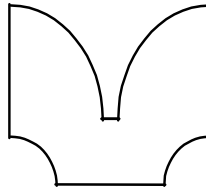
### 7.1. Prestazioni di assistenza (compenso a base oraria)

I seguenti servizi devono essere forniti risp. sono compresi nell'ambito dell'assistenza a bassa soglia:

- Ausili nel campo delle cure:
  - aiuto ad alzarsi e andare a letto
  - aiuto a vestirsi e spogliarsi
  - fare domestiche
  - preparazione o aiuto per la preparazione dei pasti
  - assistenza nella pulizia
  - fare il bucato e stirare
- Ausili per la mobilità:
  - accompagnamento al medico / alla terapia
  - accompagnamento a passeggiate e piccole escursioni
  - fare commissioni in farmacia
  - accompagnamento durante la spesa / fare la spesa
- Ausili per la comunicazione:
  - aiuto a leggere
  - leggere ad alta voce
  - aiuto nell'affrontare delle tecniche moderne
- Ausili per le attività ricreative e il mantenimento dei contatti sociali:
  - supporto nel mantenimento della vita indipendente e nella progettazione/coordinazione della vita quotidiana
  - supporto con gli hobby
  - promuovere conversazioni per aumentare le relazioni interpersonali e prevenire l'isolamento e la solitudine
  - accompagnamento a vari eventi ed eventi spirituali
  - stabilire e supportare i contatti sociali

*Firma per esteso del legale rappresentante*

---



Dev'essere garantito una continuità della persona che esegue l'assistenza (salvo in casi particolari come vacanza, malattia, formazione) cosicché si sviluppa un rapporto di fiducia tra utente e persona che esegue l'assistenza.

## **7.2. Prestazioni amministrative (importo forfettario mensile)**

I seguenti servizi devono essere forniti risp. sono compresi nell'ambito delle prestazioni amministrative:

- Gestione di un ufficio amministrativo come punto di contatto per gli utenti
- Coordinamento e organizzazione del proprio personale
- Organizzazione dei servizi di assistenza
- Organizzazione di corsi di primo soccorso e formazione continua nell'ambito di cura e supporto del proprio personale
- Emettere fatture agli utenti (per la quota tariffaria oraria al servizio di assistenza)  
Quota tariffaria oraria: 3,00 €  
(Avviso: Gli utenti possono richiedere una agevolazione tariffaria presso il distretto sociale della Comunità comprensoriale)
- Trasmissione dell'elenco mensile delle ore d'assistenza eseguite e elenco mensile delle quote incassati dagli utenti
- Emissione di una fattura mensile per la Comunità comprensoriale Val Venosta (fattura elettronica)
- Partecipazione alla riunione mensile di monitoraggio tra l'appaltatore, CC Val Venosta e comuni
- Scambio regolare con l'assistenza domiciliare, i rispettivi responsabili dei comuni e la CC Val Venosta
- Assistenza nel completamento delle domande d'ammissione degli utenti, elaborazione delle domande ed elaborazione dell'ammissione
- Preparazione e trasmissione della relazione annuale di attività entro il 15.02. l'anno successivo

## **8. Ufficio amministrativo**

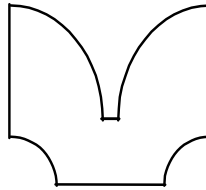
L'ufficio amministrativo dev'essere situato nel territorio della Comunità comprensoriale Val Venosta.

L'ufficio dev'essere aperto durante tutto l'anno per 2 mattine/settimana (eccezioni: giorni festivi) per almeno 3 ore (per esempio Martedì e Giovedì dalle ore 9.00-12.00)

L'ufficio deve essere predisposto dal contraente ed è già incluso nell'importo forfettario mensile per le prestazioni amministrative di € 1.000 (IVA inclusa se dovuta), vale a dire non è prevista una compensazione separata.

## **9. Garanzie e**

*Firma per esteso del legale rappresentante*



A garanzia dell'adempimento degli obblighi assunti e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inosservanza degli obblighi assunti, l'Appaltatore è tenuto a versare una cauzione definitiva pari a € 5.440,00 (corrisponde a 2% dell'importo contrattuale), che l'appaltatore deve presentare per l'intera durata del contratto mediante garanzia bancaria o polizza assicurativa

La fideiussione bancaria o polizza assicurativa deve prevedere espressamente una clausola riguardante la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 c. 2 c.c. e l'operatività della garanzia entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della Comunità Comprensoriale Val Venosta.

L'Appaltatore si assume inoltre ogni responsabilità per infortuni e danni a cose o persone arrecati alla CC o a terzi per colpa dell'impresa stessa o di suoi dipendenti o collaboratori in sede di adempimento degli obblighi contrattuali, sollevando pertanto la CC da qualsiasi eventuale responsabilità, anche in via solidale.

La CC si riserva la facoltà, a seconda della gravità delle singole violazioni degli obblighi contrattuali, di applicare una penale in misura compresa tra lo 0,5% e il 5% del corrispettivo mensile.

Eventuali mancanze devono essere eliminate entro due giorni.

Le penali sono applicate dalla CC previa comunicazione scritta e motivata da parte del Distretto sociale competente.

L'applicazione delle penali e l'addebito di eventuali maggiori oneri hanno luogo mediante ritenuta degli importi corrispondenti dalle fatture in pagamento (emissione di note di accredito) o, nel caso di mancata emissione delle note di accredito, mediante incameramento di parte della cauzione in misura corrispondente all'ammontare delle somme dovute.

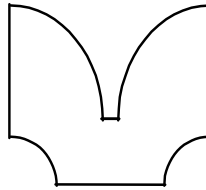
Nel caso in cui dovessero reiterarsi violazioni degli obblighi contrattuali, la CC si riserva la facoltà – fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni – di risolvere il contratto, di riscuotere la penale e tutti gli altri importi dovuti e di addebitare all'Appaltatore l'indennizzo di tutti i maggiori danni.

## **10. Obblighi dell'appaltatore**

L'Appaltatore si impegna a:

- a. Osservare ogni aspetto del presente capitolato d'oneri
- b. Mettere a disposizione del locale per l'ufficio
- c. Organizzazione di una formazione continua nell'ambito di cura e supporto del proprio personale
- d. Organizzazione di corsi di primo soccorso per il proprio personale
- e. Il personale deve essere fluente nella lingua tedesca e italiana per poter comunicare con l'utente nella sua madrelingua (di regola: tedesco)
- f. Garantire di avere le risorse per assistere contemporaneamente almeno 4 utenti
- g. Partecipare alle sedute di monitoraggio mensile
- h. Garantire il rilevamento sistematico dei dati richiesti dalla CC
- i. Emettere le fatture ed incassare le quote tariffarie dagli utenti
- j. Depositare la cauzione definitiva di 5.440,00 €.
- k. Possedere un'adatta assicurazione per la copertura di tutti i danni che potrebbero derivare, in sede di esecuzione dell'incarico, a beni o persone

***Firma per esteso del legale rappresentante***



- l. Rispettare le disposizioni a norma del Regolamento EU n. 679/2016 sia nei confronti della CC che degli utenti.
- m. Garantire una continuità della persona che esegue l'assistenza (salvo in casi particolari come vacanza, malattia, formazione)

### **Obblighi della Comunità comprensoriale Val Venosta**

La CC si impegna al pagamento delle fatture mensili secondo le ore di assistenza effettivamente prestate, dopo aver sottoposto a verifica la documentazione delle prestazioni fornite (ore svolte e nomi degli utenti) dall'appaltatore e aver verificato la correttezza del conteggio delle singole voci.

### **Clausola risolutiva espressa**

La CC si riserva il diritto di risolvere il contratto con efficacia immediata e senza preavviso ai sensi dell'art. 1456 c.c. e in particolare nei seguenti casi:

- a. verificarsi di un fatto che possa determinare l'instaurazione di un processo penale per frode a carico dell'Appaltatore, oppure nel caso si consti che detto procedimento penale è stato avviato dall'Autorità Giudiziaria a seguito di denuncia da parte di terzi;
- b. subappalto totale o parziale del servizio senza preventiva autorizzazione scritta da parte della CC;
- c. reiterato inadempimento degli obblighi contrattuali;
- d. cessazione dell'attività, concordato preventivo, procedura concorsuale, costituzione in mora a seguito di sequestro o pignoramento a carico dell'Appaltatore;
- e. violazione reiterata da parte dell'Appaltatore degli obblighi contrattuali di cui agli articoli precedenti;
- f. interruzione ingiustificata del servizio per più di dieci giorni consecutivi;
- g. danni reiterati a beni e/o persone;

La risoluzione del contratto opera di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c a partire dal momento in cui la CC comunica all'Appaltatore la volontà di avvalersi della risoluzione unilaterale del contratto.

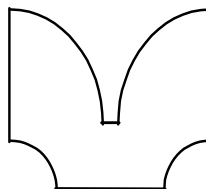
La CC provvede, nel modo che ritiene più opportuno, alla prosecuzione del servizio sino al suo termine, con obbligo dell'Appaltatore decaduto di risarcire ogni conseguente spesa e danno.

### **Trattamento dei dati personali**

Con la notificazione dell'aggiudicazione dell'appalto, la CC comunica all'Appaltatore e, in caso di consorzi, società consortili o raggruppamenti di concorrenti, anche a questi se ad essi sia affidata l'esecuzione del servizio, i dati personali degli utilizzatori (se già in possesso della CC)

Il responsabile del trattamento dei dati personali e/o categorie particolari di dati (dati sensibili) dei destinatari del servizio in oggetto e di quelli utilizzati nel corso dell'esecuzione del servizio è la CC.

*Firma per esteso del legale rappresentante*



L'Appaltatore e i gestori incaricati dell'esecuzione o attuazione del servizio, si impegnano a trattare i dati in oggetto, compresa la loro comunicazione a terzi, nel rispetto delle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali (Regolamento EU n. 679/2016).

L'Appaltatore e coloro che sono incaricati dell'esecuzione o attuazione del servizio, sono in ogni caso solidalmente responsabili insieme al proprio personale dipendente (che deve esserne informato) del mantenimento del segreto d'ufficio in riferimento ad atti della CC di cui siano venuti a conoscenza nello svolgimento del servizio.

### **Foro competente**

Per qualsiasi controversia di natura giuridica relativa all'applicazione, interpretazione ed esecuzione del presente capitolato d'oneri e del contratto ad esso collegato è competente il Tribunale di Bolzano.

### **Rinvio**

Per tutto ciò che non è espressamente previsto e regolato dal presente capitolato d'oneri si rinvia alla legislazione vigente in materia.

### **Progetto tecnico e criteri di valutazione**

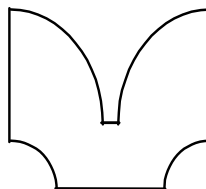
L'offerta tecnica dev'essere composta al massimo da 10 facciate A4 (un solo lato stampato) risp. 5 pagine (stampato fronte e retro), carattere Arial, dimensione minima del carattere 11 (con al massimo 40 righe per facciata).

Il progetto presentato è vincolante per l'Impresa aggiudicataria.

L'offerta tecnica si compone dei seguenti documenti:

<b>Criterio</b>	<b>Punti</b>	<b>Descrizione criterio</b>	<b>Da presentare</b>	<b>Valutazione</b>
<b>A) Personale – programma di formazione</b>	20	Presentazione/descrizione di un programma di formazione ed istruzione del proprio personale	Relazione o descrizione o programma di formazione	Si valuta la chiarezza, la continuità e coerenza del programma di formazione.
<b>B) Mantenimento contatti</b>	20	Descrizione delle attività/misure previste finalizzate a mantenere contatti con parenti risp. comunità locale (come i club per anziani) per promuovere l'inclusione sociale ed evitare l'isolamento sociale	Relazione o descrizione	Si valuta il modo, l'adeguatezza e la continuità delle attività/misure

***Firma per esteso del legale rappresentante***



<b>C) Gestione dei reclami</b>	8	Descrizione del modo per gestire eventuali reclami	Relazione o descrizione	Si valuta l'efficienza e la standardizzazione della gestione dei reclami
<b>D) Misure contro violenza</b>	16	Descrizione delle soluzioni/misure previste per la prevenzione di violenza verbale e fisica agli utenti da parte del personale che fornisce l'assistenza	Relazione o descrizione	Si valuta l'efficienza delle soluzioni / misure previste per la prevenzione di violenza
<b>E) Coordinazione / comunicazione</b>	30	Descrizione della gestione del compito di coordinazione e comunicazione con i vari membri di rete (personale, utenti, Comunità comprensoriale, comuni, altri gruppi d'interesse)	Relazione o descrizione	Si valuta il modo, l'efficienza e la continuità delle attività/misure per la gestione del coordinamento e della comunicazione tra i vari membri della rete
<b>F) Accessibilità ufficio amministrativo</b>	6	Accesso disabili e facile accessibilità dell'ufficio amministrativo	Autodichiarazione	3 punti se l'ufficio dispone di un accesso senza barriere architettoniche 3 punti se l'ufficio amministrativo si trova in vicinanza (max. 1 km) a mezzi di trasporto pubblici (treno, bus, citybus)
	<b>100</b>			

I coefficienti per la valutazione sono i seguenti:

male	0,00 e 0,09
moderato	0,10 e 0,29
Sufficiente/soddisfacente	0,30 e 0,49
bene	0,50 e 0,69
molto bene	0,70 e 0,89
eccellente	0,90 e 1,00

*Firma per esteso del legale rappresentante*