



COMUNE CAPOFILA TAORMINA
Città Metropolitana di Messina
DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D32

CAPITOLATO TECNICO

Fornitura di Attrezzature e Servizi per il Telesoccorso – Progetto PNRR M5C2-1.1.3

1. Oggetto della fornitura

Il presente capitolato tecnico definisce i requisiti, le caratteristiche e le modalità di esecuzione relative alla fornitura di attrezzature e servizi finalizzati all'attivazione di un sistema integrato di telesoccorso, destinato a sessanta utenti recentemente dimessi da percorsi di ospedalizzazione. Tale intervento rappresenta un elemento cardine per il rafforzamento dei servizi sociali domiciliari, ponendo al centro la persona e le sue esigenze di assistenza e protezione nel contesto domiciliare. Il progetto si inserisce nell'ambito del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, contribuendo agli obiettivi di inclusione sociale e prevenzione della ri-ospedalizzazione, con un approccio orientato alla continuità assistenziale e alla qualità della vita degli utenti.

La fornitura ha lo scopo di rispondere alle specifiche necessità di una fascia di popolazione particolarmente vulnerabile, composta da anziani o persone con fragilità che, pur avendo concluso un ciclo di cure ospedaliere, necessitano di un sistema strutturato di supporto per la gestione delle emergenze e per il monitoraggio regolare delle condizioni di salute. Il progetto prevede la consegna di dispositivi di telesoccorso, tablet dotati di connettività dati, e l'attivazione di un servizio di call center altamente specializzato, per garantire un'assistenza tempestiva ed efficace in ogni momento.

Nello specifico, i **dispositivi di telesoccorso** saranno progettati per consentire agli utenti di inviare richieste di emergenza in modo rapido e intuitivo. Grazie alla presenza di un pulsante SOS e di un sistema di localizzazione GPS, questi strumenti permetteranno agli operatori del call center di ricevere in tempo reale l'allarme e di attivare le procedure di intervento più appropriate. I dispositivi saranno caratterizzati da una tecnologia affidabile e accessibile, studiata per essere facilmente utilizzabile anche da persone con limitazioni fisiche o cognitive.

Parallelamente, la fornitura include **tablet dotati di SIM dati**, che consentiranno agli utenti di mantenere un contatto diretto e costante con il servizio di call center. I tablet saranno configurati per la gestione di videochiamate settimanali, durante le quali gli operatori potranno monitorare lo stato di salute degli utenti e fornire supporto personalizzato. La connettività dati sarà garantita da SIM attive per un periodo di dodici mesi, assicurando la continuità del servizio e l'accesso alle funzionalità digitali necessarie. I tablet rappresentano, dunque, non solo un mezzo per il monitoraggio regolare,

ma anche un canale di comunicazione visiva che favorisce un'interazione più diretta e rassicurante con gli utenti.

A completamento della fornitura, il **servizio di call center** rivestirà un ruolo centrale, fungendo da punto di contatto costante tra gli utenti e il sistema di assistenza. Gli operatori del call center, adeguatamente formati per interagire con persone in condizioni di fragilità, saranno disponibili 24 ore su 24 per ricevere e gestire le richieste di soccorso. Inoltre, il servizio includerà il monitoraggio periodico degli utenti attraverso comunicazioni programmate, garantendo un controllo costante e la tempestiva individuazione di eventuali problematiche o necessità di intervento.

Tutti i dati operativi, comprese le richieste di soccorso e le interazioni settimanali con il call center, saranno registrati con precisione e tracciati tramite una piattaforma software dedicata. Tale piattaforma, che sarà fornita separatamente dall'amministrazione comunale, consentirà una gestione centralizzata ed efficiente delle informazioni, favorendo la trasparenza e il monitoraggio delle attività svolte. La tracciabilità dei dati rappresenta un elemento essenziale per garantire la qualità e la continuità del servizio, oltre a costituire una base per l'elaborazione di report periodici e per la valutazione dell'efficacia del sistema.

In sintesi, la fornitura rappresenta una risposta concreta alle sfide poste dall'assistenza domiciliare a soggetti vulnerabili, integrando tecnologie avanzate e servizi specializzati per offrire un supporto completo e su misura. L'approccio sinergico tra dispositivi di telesoccorso, strumenti digitali e un servizio di call center dedicato, consentirà di costruire un sistema di assistenza che mette al centro la sicurezza e il benessere della persona, riducendo al contempo la pressione sul sistema sanitario e promuovendo l'autonomia degli utenti.

2. Descrizione della fornitura

2.1. Dispositivi di telesoccorso per gli utenti domiciliari

I dispositivi di telesoccorso rappresentano un elemento centrale del sistema integrato di assistenza domiciliare, concepito per garantire agli utenti dimessi dall'ospedale un supporto tempestivo e sicuro in caso di emergenze. Ogni utente riceverà un dispositivo tecnologicamente avanzato, progettato per rispondere alle esigenze specifiche di una popolazione fragile, composta principalmente da anziani o persone con ridotte capacità fisiche e cognitive. Questi dispositivi, intuitivi e affidabili, saranno fondamentali per rafforzare il senso di sicurezza degli utenti nel loro ambiente domestico, offrendo al contempo un collegamento diretto e continuo con il servizio di telesoccorso.

Il dispositivo sarà dotato di un **pulsante SOS**, facilmente individuabile e utilizzabile anche in condizioni di stress o difficoltà fisiche. La posizione del pulsante sarà ergonomicamente studiata per facilitare la sua attivazione con un semplice gesto, anche da parte di utenti con mobilità ridotta o problemi di destrezza. Una volta premuto, il pulsante invierà immediatamente un segnale di emergenza al call center dedicato, attivando un protocollo di intervento che includerà il contatto diretto con l'utente per valutare la situazione e, se necessario, l'invio dei soccorsi appropriati.

Oltre alla funzionalità di allarme, il dispositivo sarà provvisto di un sistema di **comunicazione bidirezionale**, che permetterà agli utenti di dialogare in tempo reale con gli operatori del call center. Questa funzione sarà essenziale non solo per fornire istruzioni e rassicurazioni immediate all'utente, ma anche per consentire agli operatori di raccogliere informazioni dettagliate sulla natura dell'emergenza e adottare le misure più appropriate in modo tempestivo. La qualità audio sarà ottimizzata per garantire una comunicazione chiara, anche in presenza di rumori di fondo o condizioni ambientali avverse.

Per assicurare un intervento rapido ed efficace in qualsiasi situazione, il dispositivo integrerà un **sistema di localizzazione GPS** avanzato. Grazie a questa tecnologia, gli operatori potranno identificare con precisione la posizione dell'utente al momento dell'allarme, facilitando così l'intervento dei soccorsi. La localizzazione sarà trasmessa in tempo reale al call center, che avrà accesso immediato alle coordinate geografiche, permettendo una riduzione significativa dei tempi di risposta in situazioni critiche.

Un altro aspetto cruciale del dispositivo è la sua **autonomia energetica**. Sarà dotato di una batteria a lunga durata, progettata per garantire il funzionamento continuo anche in assenza di ricariche frequenti. Questa caratteristica è particolarmente importante per garantire la disponibilità del dispositivo in ogni momento, minimizzando il rischio di interruzioni dovute a una batteria scarica. Il sistema di gestione dell'energia includerà notifiche automatiche per avvisare l'utente e il call center quando il livello della batteria raggiunge una soglia critica, così da evitare malfunzionamenti imprevisti.

Dal punto di vista della progettazione fisica, i dispositivi saranno **compatti e resistenti**, realizzati con materiali durevoli e adatti all'uso quotidiano. La loro struttura sarà pensata per resistere a urti accidentali, cadute e condizioni ambientali variabili, garantendo così una lunga durata e un funzionamento affidabile nel tempo. Inoltre, l'interfaccia utente sarà estremamente semplice e intuitiva, eliminando ogni complessità superflua che potrebbe scoraggiare o confondere gli utenti meno abituati all'uso della tecnologia. Questo approccio inclusivo mira a rendere il dispositivo facilmente accessibile anche a coloro che presentano limitazioni fisiche o cognitive.

Il design del dispositivo rifletterà, inoltre, l'esigenza di discrezione e comfort. Sarà abbastanza leggero da essere portato comodamente al collo con un laccetto, fissato al polso come un braccialetto o tenuto in tasca, in base alle preferenze dell'utente. Questa versatilità nell'utilizzo garantirà che il dispositivo sia sempre a portata di mano, riducendo al minimo il rischio che venga dimenticato o lasciato in un luogo non accessibile al momento del bisogno.

Infine, l'implementazione dei dispositivi di telesoccorso sarà accompagnata da un'adeguata **formazione degli utenti**. Al momento della consegna, ogni utente riceverà istruzioni chiare e semplici sull'uso del dispositivo, con dimostrazioni pratiche da parte di personale qualificato. Saranno forniti anche materiali informativi, come manuali illustrati o video tutorial, per agevolare l'apprendimento e favorire un uso autonomo e sicuro del dispositivo.

I dispositivi di telesoccorso costituiranno un elemento fondamentale per il sistema di assistenza domiciliare, combinando tecnologia avanzata e design intuitivo per offrire agli utenti un supporto efficace e rassicurante. Grazie a queste soluzioni, sarà possibile garantire un livello elevato di protezione e tranquillità, contribuendo al miglioramento della qualità della vita delle persone fragili e al raggiungimento degli obiettivi di inclusione e cura previsti dal PNRR.

2.2. Tablet per la comunicazione e il monitoraggio settimanale

Un elemento essenziale del sistema di telesoccorso è rappresentato dai tablet forniti agli utenti, che costituiscono lo strumento principale per la comunicazione regolare con il call center e per il monitoraggio visivo dello stato di salute. Ogni utente riceverà un tablet configurato per un utilizzo immediato e intuitivo, dotato di una SIM dati attiva per un periodo di 12 mesi, così da garantire una connettività costante e affidabile. Questi dispositivi non solo facilitano il contatto tra l'utente e il personale dedicato al servizio, ma offrono anche la possibilità di ricevere informazioni personalizzate e supporto tempestivo, favorendo un approccio innovativo e tecnologico all'assistenza domiciliare.

I tablet saranno utilizzati principalmente per la realizzazione di **videochiamate settimanali** tra l'utente e il call center. Durante queste interazioni, gli operatori potranno valutare visivamente lo stato di salute dell'utente, identificare eventuali segnali di deterioramento fisico o emotivo e fornire consigli e indicazioni personalizzate. Questa modalità di comunicazione visiva permette non solo di superare le barriere legate al semplice contatto telefonico, ma anche di instaurare un rapporto più empatico e diretto con l'utente, riducendo il senso di isolamento spesso associato alla permanenza domiciliare. Le videochiamate rappresentano, inoltre, un'opportunità per monitorare l'ambiente domestico e rilevare potenziali rischi o necessità di intervento.

Il tablet fungerà anche da piattaforma per ricevere **informazioni e comunicazioni di servizio personalizzate**. L'amministrazione comunale o il call center potranno inviare notifiche, promemoria per appuntamenti medici, aggiornamenti sul servizio e materiali informativi utili alla gestione della salute. Questi contenuti saranno adattati alle esigenze specifiche di ciascun utente e potranno includere video tutorial, istruzioni per l'uso di dispositivi medici o consigli pratici per il miglioramento dello stile di vita. Questo approccio interattivo e su misura mira a rendere l'utente più consapevole e partecipe nella gestione della propria salute.

Specifiche tecniche e funzionalità dei tablet

I tablet forniti saranno selezionati per garantire prestazioni elevate e massima affidabilità, tenendo conto delle esigenze di accessibilità degli utenti. Le principali caratteristiche tecniche includono:

- **Display da 11.0 pollici TFT LCD PLS:** uno schermo di ampie dimensioni, con tecnologia avanzata per assicurare una leggibilità ottimale in qualsiasi condizione di luce, ideale per le videochiamate e la visualizzazione di contenuti multimediali.
- **Connettività 5G:** una rete dati veloce e stabile che consente di effettuare videochiamate di alta qualità senza interruzioni o ritardi, anche in zone con connettività limitata.
- **RAM da 4 GB e memoria interna da 64 GB:** una dotazione hardware adeguata per garantire fluidità nell'esecuzione delle applicazioni preinstallate e spazio sufficiente per l'archiviazione di documenti e contenuti personalizzati.
- **Batteria da 7.040 mAh:** una capacità energetica elevata che assicura un'operatività prolungata del dispositivo, riducendo la necessità di ricariche frequenti e garantendo l'uso continuo anche durante emergenze prolungate.
- **Sistema operativo Android 13:** una piattaforma moderna e sicura, con un'interfaccia intuitiva e funzionalità aggiornate per una gestione semplice e user-friendly.

I tablet saranno forniti completi di **custodia protettiva** per prevenire danni accidentali e garantirne la durabilità nel tempo, e un **caricabatterie** compatibile per facilitare la ricarica da parte dell'utente. La configurazione iniziale sarà effettuata dall'operatore economico incaricato, che preinstallerà tutte le applicazioni necessarie per l'uso specifico del sistema di telesoccorso, assicurandosi che il dispositivo sia immediatamente operativo al momento della consegna.

Configurazione e usabilità per l'utente

Per favorire l'accessibilità e l'autonomia dell'utente, i tablet saranno configurati con un'interfaccia intuitiva e semplificata. Ogni dispositivo includerà icone grandi e chiaramente leggibili, con una navigazione pensata per essere utilizzata facilmente anche da persone con limitazioni cognitive o motorie. Inoltre, il layout sarà personalizzabile per adattarsi alle preferenze e necessità individuali.

Il personale incaricato della consegna fornirà **sessioni di formazione personalizzata** per ciascun utente, spiegando dettagliatamente le funzionalità del tablet e simulando situazioni pratiche, come

l'avvio di una videochiamata o la ricezione di una notifica. Saranno messi a disposizione anche materiali di supporto, come guide illustrate o video tutorial, accessibili direttamente dal tablet per eventuali consultazioni future.

Ruolo dei tablet nel sistema di telesoccorso

I tablet non sono solo strumenti di comunicazione, ma veri e propri hub di connessione tra l'utente, il call center e l'amministrazione comunale. Grazie alla loro capacità di integrare funzionalità di comunicazione visiva, informativa e interattiva, questi dispositivi contribuiscono in modo significativo a migliorare la qualità del servizio e l'esperienza complessiva dell'utente. Essi rappresentano il ponte tecnologico tra l'assistenza domiciliare e il supporto remoto, rafforzando il senso di protezione e autonomia della persona assistita.

In sintesi, la fornitura dei tablet con SIM dati attiva si configura come un investimento strategico per promuovere un modello di assistenza innovativo e centrato sull'utente, capace di rispondere con efficacia alle sfide della telemedicina e dell'assistenza domiciliare integrata.

2.3. SIM dati per la connettività

La connettività rappresenta un elemento imprescindibile per il funzionamento efficace e continuo del sistema di telesoccorso, garantendo agli utenti la possibilità di comunicare con il servizio di call center e accedere a tutte le funzionalità digitali previste. A tal fine, ciascun tablet fornito sarà dotato di una SIM dati preconfigurata, in grado di assicurare una connessione stabile e illimitata per un periodo di 12 mesi. Questo servizio di connettività è essenziale per consentire l'utilizzo ininterrotto dei dispositivi e per supportare le attività di monitoraggio, comunicazione e gestione delle emergenze.

Connettività illimitata per un supporto costante

Le SIM dati saranno fornite con un piano che garantisce **traffico dati illimitato** per 12 mesi, assicurando che l'utente possa utilizzare il tablet in ogni momento senza preoccuparsi di soglie di consumo o interruzioni del servizio. Questa scelta è motivata dalla necessità di evitare qualsiasi limitazione alla comunicazione, in particolare durante situazioni di emergenza o nel caso di monitoraggi video regolari, che possono richiedere un elevato consumo di dati.

L'utilizzo illimitato è un requisito fondamentale per supportare:

- **Videochiamate settimanali** con il call center, che rappresentano un elemento cruciale per il monitoraggio visivo dello stato di salute dell'utente.
- **Trasmissione di notifiche e aggiornamenti** inviati dall'amministrazione o dal servizio di telesoccorso, inclusi promemoria, materiali informativi o avvisi di emergenza.
- **Accesso continuo alle applicazioni preinstallate**, indispensabili per la gestione del sistema di telesoccorso e per l'interazione con i servizi sanitari o sociali.

Pre-configurazione e integrazione con i tablet

Le SIM saranno preconfigurate e integrate nei tablet prima della consegna, garantendo che i dispositivi siano **immediatamente operativi** per l'utente. Ogni SIM sarà attivata e verificata dall'operatore economico incaricato, che avrà il compito di effettuare test preliminari per assicurare la corretta connessione alla rete e il funzionamento delle applicazioni che richiedono traffico dati. Questa attenzione alla fase di configurazione iniziale ridurrà al minimo eventuali problematiche tecniche, facilitando l'adozione del sistema da parte dell'utente.

Durante la consegna del tablet, gli utenti riceveranno istruzioni semplici e dettagliate sull'utilizzo del dispositivo, inclusa una spiegazione su come verificare la connessione dati attiva e risolvere eventuali problemi di rete, con il supporto tecnico fornito dal call center.

Affidabilità della rete e copertura territoriale

Le SIM fornite dovranno essere compatibili con una rete ad **ampia copertura territoriale**, per garantire la connessione anche in aree rurali o zone con limitata accessibilità tecnologica. La priorità sarà data alla selezione di un operatore di rete che offra una copertura capillare e una stabilità di connessione adeguata, in modo da eliminare il rischio di disconnessioni o ritardi nella trasmissione dei dati.

Per le aree particolarmente isolate o soggette a problemi di connettività, il servizio sarà monitorato con maggiore attenzione, e l'operatore economico sarà responsabile di proporre soluzioni alternative, come l'uso di reti multiple o configurazioni speciali per garantire la funzionalità continua del sistema.

Sicurezza e protezione dei dati

Un aspetto prioritario nella gestione delle SIM è la sicurezza delle comunicazioni e dei dati trasmessi. Le SIM saranno configurate per utilizzare protocolli di sicurezza avanzati, garantendo:

- La **protezione delle informazioni sensibili** trasmesse tra il tablet e il call center, in particolare durante le videochiamate.
- La **prevenzione di accessi non autorizzati** alla rete o al dispositivo, attraverso sistemi di autenticazione e crittografia.
- La **compatibilità con le normative vigenti in materia di protezione dei dati personali**, inclusi i requisiti previsti dal GDPR, per assicurare la riservatezza delle informazioni degli utenti.

Monitoraggio e manutenzione del servizio

Il piano dati associato alle SIM sarà monitorato regolarmente per garantire il corretto funzionamento della connettività durante tutto il periodo contrattuale. In caso di anomalie, come interruzioni del servizio o difficoltà di rete, il call center disporrà di procedure dedicate per segnalare e risolvere i problemi tempestivamente. Inoltre, l'operatore economico sarà responsabile della sostituzione immediata di eventuali SIM difettose o non funzionanti.

Integrazione con il sistema complessivo

Le SIM dati fornite svolgono un ruolo cruciale nel garantire l'integrazione e l'interoperabilità dei diversi elementi del sistema di telesoccorso. Attraverso la connettività continua, le SIM consentono non solo il funzionamento dei tablet, ma anche la trasmissione di informazioni tra l'utente, il call center e la piattaforma software fornita dall'amministrazione comunale. Questa sincronizzazione è essenziale per mantenere un flusso costante di dati aggiornati, che supportano il monitoraggio e la gestione del servizio in tempo reale.

In sintesi, le SIM dati rappresentano un elemento fondamentale per il successo del sistema di telesoccorso, fornendo una connettività stabile, sicura e illimitata per tutto il periodo di utilizzo. La loro integrazione nei tablet e il supporto offerto dal piano dati garantiranno un'esperienza fluida e senza interruzioni per gli utenti, contribuendo in modo significativo alla qualità e all'efficienza del servizio.

3. Servizi associati alla fornitura

3.1. Call center per la gestione delle emergenze e il monitoraggio settimanale

Il servizio di call center rappresenta il fulcro operativo del sistema di telesoccorso, fornendo un supporto continuo e professionale per la gestione delle emergenze e il monitoraggio regolare degli utenti. Questo servizio sarà attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, garantendo una presenza costante per rispondere tempestivamente alle richieste di soccorso e per condurre controlli settimanali attraverso videochiamate. L'obiettivo principale è offrire un'assistenza immediata, personalizzata e di qualità, contribuendo a migliorare il benessere e la sicurezza degli utenti nel proprio domicilio.

Gestione delle emergenze

La funzione primaria del call center sarà la gestione delle emergenze attivate tramite i dispositivi di telesoccorso. Una volta ricevuta una segnalazione di SOS, il personale qualificato del call center avvierà immediatamente un protocollo di intervento, che include:

1. **Contatto diretto con l'utente:** L'operatore stabilirà un collegamento vocale o video con l'utente per valutare la situazione e raccogliere informazioni utili sull'emergenza in corso.
2. **Attivazione dei soccorsi appropriati:** In base alla natura dell'emergenza, l'operatore coordinerà l'intervento dei servizi di emergenza locali (es. ambulanza, vigili del fuoco) o contatterà un familiare o un caregiver designato dall'utente.
3. **Monitoraggio continuo:** L'operatore rimarrà in contatto con l'utente fino all'arrivo dei soccorsi, fornendo supporto emotivo e pratico per mantenere la calma e ridurre l'ansia associata alla situazione.

Il personale del call center sarà formato per gestire una vasta gamma di scenari di emergenza, inclusi problemi medici acuti, incidenti domestici e situazioni di crisi emotiva. Grazie a una formazione specifica, gli operatori saranno in grado di fornire risposte rapide e adeguate, rispettando al contempo la dignità e le esigenze specifiche di ciascun utente.

Monitoraggio settimanale tramite videochiamata

Oltre alla gestione delle emergenze, il call center effettuerà controlli regolari con gli utenti attraverso videochiamate programmate. Questi controlli settimanali hanno lo scopo di:

- **Valutare lo stato di salute generale:** Gli operatori potranno osservare visivamente l'utente, raccogliendo indicazioni sulle sue condizioni fisiche ed emotive. Questo approccio permette di individuare precocemente eventuali segnali di deterioramento o disagio.
- **Fornire supporto personalizzato:** Durante le videochiamate, gli utenti potranno condividere eventuali difficoltà riscontrate nella vita quotidiana o nell'utilizzo dei dispositivi, ricevendo consigli e istruzioni pratiche.
- **Rassicurare l'utente e creare una connessione umana:** La possibilità di comunicare direttamente con un operatore contribuisce a ridurre il senso di isolamento e a rafforzare la fiducia nel sistema di assistenza.

Le videochiamate saranno condotte utilizzando i tablet forniti agli utenti, che garantiscono una connessione stabile e una qualità video sufficiente per un monitoraggio visivo efficace. Gli

appuntamenti per i controlli settimanali saranno pianificati in modo flessibile, tenendo conto delle esigenze e disponibilità degli utenti.

Tracciabilità e registrazione dei dati

Un aspetto fondamentale del servizio di call center è la registrazione puntuale di tutte le interazioni, sia quelle relative alle emergenze che ai controlli settimanali. Questi dati saranno inseriti in una piattaforma software dedicata, fornita separatamente dall'amministrazione comunale, e comprenderanno:

- **Dettagli delle richieste di emergenza:** Data, ora, natura dell'emergenza, interventi effettuati e risultato finale.
- **Informazioni raccolte durante i controlli settimanali:** Stato di salute, difficoltà segnalate, interventi suggeriti o effettuati.
- **Storico delle comunicazioni:** Tutte le interazioni tra l'utente e il call center saranno archiviate per garantire una tracciabilità completa e un miglioramento continuo del servizio.

Questa registrazione sistematica dei dati consente non solo di monitorare l'andamento del servizio, ma anche di produrre report periodici per l'amministrazione comunale, fornendo una base per l'analisi e la valutazione delle performance del sistema di telesoccorso.

Personale altamente qualificato

Il successo del servizio di call center dipende in gran parte dalla professionalità e competenza del personale. Gli operatori saranno selezionati sulla base di specifici requisiti, che includono:

- **Formazione specifica per la gestione di utenti fragili:** Gli operatori saranno addestrati a interagire con persone anziane o con limitazioni fisiche o cognitive, utilizzando un approccio empatico e rispettoso.
- **Competenze tecniche:** Gli operatori dovranno essere in grado di utilizzare la piattaforma software, gestire le videochiamate e risolvere eventuali problematiche tecniche segnalate dagli utenti.
- **Capacità di gestione delle emergenze:** Il personale sarà formato per seguire protocolli standardizzati, mantenendo la calma e la lucidità anche in situazioni di forte stress.

Il servizio di call center, con la sua disponibilità h24 e l'attenzione personalizzata, rappresenta il cuore pulsante del sistema di telesoccorso. Grazie alla sua capacità di combinare tempestività, empatia e tracciabilità, il call center garantisce un'assistenza continua e di qualità, contribuendo a migliorare la sicurezza e il benessere degli utenti. La sua funzione integrata di gestione delle emergenze e monitoraggio settimanale rappresenta un esempio concreto di come la tecnologia possa essere messa al servizio della persona, in un modello di assistenza domiciliare che valorizza l'individualità e la dignità di ciascun utente.

4. Modalità operative e tempi di attuazione

L'implementazione efficace del sistema di telesoccorso richiede una pianificazione attenta delle modalità operative e dei tempi di attuazione, al fine di garantire un servizio continuo e di alta qualità agli utenti. L'operatore economico aggiudicatario avrà un ruolo cruciale nell'organizzazione e nella realizzazione delle attività necessarie per l'avvio e la gestione del servizio.

Consegna e configurazione dei dispositivi presso le abitazioni degli utenti

Una volta conclusa l'aggiudicazione del contratto, l'operatore economico dovrà predisporre un piano operativo dettagliato che includa le tempistiche e le modalità di consegna dei dispositivi di telesoccorso e dei tablet a ciascun utente. Questa fase prevede:

- **Contatto preliminare con gli utenti:** L'operatore dovrà coordinarsi con l'amministrazione comunale per ottenere l'elenco degli utenti beneficiari, comprensivo dei relativi dati di contatto e indirizzi. Sarà necessario stabilire un primo contatto telefonico con ciascun utente per programmare la consegna, tenendo conto delle loro disponibilità e preferenze.
- **Consegna personalizzata dei dispositivi:** La consegna avverrà direttamente presso il domicilio degli utenti, assicurando che i dispositivi siano consegnati in modo sicuro e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti. L'operatore dovrà garantire la puntualità e la cortesia del personale incaricato, che rappresenterà il primo punto di contatto diretto tra l'utente e il servizio.
- **Configurazione e installazione in loco:** Il personale tecnico si occuperà della configurazione dei dispositivi, assicurandosi che siano perfettamente funzionanti e pronti all'uso. Ciò include la verifica della connessione dei dispositivi di telesoccorso al servizio di call center, l'attivazione delle SIM dati nei tablet e l'installazione delle applicazioni necessarie.

Sessione di formazione personalizzata per gli utenti

Un elemento fondamentale per il successo del servizio è la capacità degli utenti di utilizzare i dispositivi in modo autonomo e sicuro. A tal fine, l'operatore economico dovrà organizzare una sessione di formazione personalizzata per ciascun utente, che comprenderà:

- **Spiegazione dettagliata delle funzionalità:** Il personale incaricato illustrerà in modo chiaro e semplice come utilizzare il dispositivo di telesoccorso e il tablet, spiegando le principali funzionalità, come inviare una richiesta di soccorso, rispondere a una chiamata del call center o effettuare una videochiamata.
- **Dimostrazioni pratiche:** Verranno effettuate simulazioni di situazioni reali, permettendo all'utente di familiarizzare con i dispositivi e acquisire confidenza nell'utilizzo. Questo approccio pratico aiuta a ridurre eventuali timori o incertezze.
- **Materiali informativi di supporto:** All'utente saranno forniti manuali d'uso semplici e intuitivi, eventualmente integrati con guide illustrate o video tutorial accessibili dal tablet. Questi materiali saranno utili per consultazioni future e per rinforzare quanto appreso durante la sessione di formazione.
- **Supporto per esigenze specifiche:** Il personale sarà attento a individuare eventuali necessità particolari dell'utente, adattando la formazione in base alle capacità fisiche o cognitive individuali. In caso di utenti con difficoltà specifiche, potranno essere coinvolti familiari o caregiver per garantire un supporto continuo.

Coordinamento con l'amministrazione comunale

L'operatore economico dovrà mantenere un costante coordinamento con l'amministrazione comunale, informando regolarmente sullo stato di avanzamento delle attività. Questo include:

- **Report sulle consegne effettuate:** Fornire aggiornamenti periodici sul numero di utenti raggiunti, eventuali problematiche riscontrate e soluzioni adottate.
- **Gestione delle segnalazioni:** Collaborare con l'amministrazione per gestire eventuali segnalazioni da parte degli utenti, come richieste di assistenza aggiuntiva o sostituzioni di dispositivi.

Tempi di attuazione

Il servizio avrà una durata complessiva di 12 mesi, con un avvio immediato successivo all'approvazione del piano operativo di dettaglio da parte dell'amministrazione comunale. Le tempistiche chiave prevedono:

- **Pianificazione iniziale (entro 2 settimane dall'aggiudicazione):** Elaborazione e presentazione del piano operativo dettagliato, comprensivo di calendario delle consegne e delle attività formative.
- **Consegna e formazione (entro 2 mesi dall'avvio):** Completamento della distribuzione dei dispositivi e delle sessioni di formazione a tutti gli utenti previsti, assicurando che il servizio sia pienamente operativo.
- **Erogazione del servizio (durante i 12 mesi):** Gestione continua del servizio di call center, monitoraggio settimanale degli utenti e assistenza tecnica per l'intera durata contrattuale.
- **Valutazione intermedia (al 6° mese):** Predisposizione di un rapporto intermedio sulle attività svolte, evidenziando risultati ottenuti, eventuali criticità e proposte di miglioramento.
- **Conclusione del servizio e report finale (al termine dei 12 mesi):** Redazione di un rapporto finale dettagliato che riassume l'esperienza maturata, i benefici per gli utenti e suggerimenti per la prosecuzione o l'ampliamento del servizio.

Assicurazione della continuità del servizio

Per garantire la massima affidabilità e continuità, l'operatore economico dovrà prevedere:

- **Piani di emergenza:** Procedure alternative in caso di interruzioni del servizio, come problemi tecnici o indisponibilità temporanea del personale.
- **Assistenza tecnica rapida:** Interventi tempestivi per la risoluzione di guasti o malfunzionamenti dei dispositivi, con tempi di risposta definiti e comunicati all'amministrazione.
- **Formazione del personale di riserva:** Garantire che vi sia sempre personale qualificato disponibile per la gestione del call center e delle attività di assistenza, evitando interruzioni dovute a assenze o turnazioni.

Monitoraggio e valutazione del servizio

Durante l'intero periodo di attuazione, l'operatore economico dovrà implementare un sistema di monitoraggio continuo delle attività, al fine di assicurare il rispetto degli standard qualitativi previsti e l'efficacia degli interventi. Questo comporta:

- **Raccolta e analisi dei dati:** Utilizzare la piattaforma software per registrare e analizzare le informazioni relative alle interazioni con gli utenti, identificando trend e aree di miglioramento.
- **Feedback degli utenti:** Promuovere la raccolta di opinioni e suggerimenti da parte degli utenti, attraverso questionari o interviste, per valutare il grado di soddisfazione e individuare possibili interventi correttivi.
- **Riunioni periodiche con l'amministrazione:** Organizzare incontri regolari con i referenti comunali per condividere i risultati, discutere eventuali criticità e pianificare azioni future.

Le modalità operative e i tempi di attuazione rappresentano elementi fondamentali per il successo del progetto. Un'organizzazione efficiente, unita a una pianificazione accurata, permetterà di offrire un servizio di alta qualità, in grado di rispondere alle esigenze degli utenti e di contribuire significativamente al miglioramento della loro qualità di vita. L'operatore economico aggiudicatario avrà la responsabilità di tradurre questi obiettivi in azioni concrete, collaborando strettamente con l'amministrazione comunale e mettendo al centro le persone e le loro necessità.

5. Assistenza tecnica e manutenzione

L'assistenza tecnica e la manutenzione rappresentano elementi fondamentali per assicurare la continuità e l'efficacia del sistema di telesoccorso, garantendo che tutti i dispositivi forniti agli utenti siano sempre pienamente operativi. L'operatore economico aggiudicatario avrà il compito di predisporre e gestire un servizio di assistenza tecnica attivo per tutta la durata del contratto, rispondendo con tempestività a eventuali segnalazioni di guasti o malfunzionamenti.

Attivazione del servizio di assistenza tecnica

Il servizio di assistenza tecnica sarà operativo fin dal momento della consegna dei dispositivi e sarà accessibile tramite canali dedicati, come:

- **Linea telefonica diretta**, attiva 24 ore su 24, per la segnalazione di problemi tecnici da parte degli utenti o del personale del call center.
- **Indirizzo email o portale web**, per l'invio di richieste di supporto o di informazioni aggiuntive.
- **Supporto remoto**, che consentirà agli operatori tecnici di accedere da remoto ai dispositivi per effettuare diagnosi e risolvere problemi software senza la necessità di interventi fisici.

Questi canali garantiranno un accesso rapido ed efficiente al servizio di assistenza, riducendo al minimo i tempi di attesa per gli utenti.

Gestione dei malfunzionamenti

In caso di segnalazioni di guasti o malfunzionamenti, l'operatore economico dovrà attivare immediatamente le procedure di intervento, seguendo i seguenti passaggi:

1. **Ricezione della segnalazione:** Ogni segnalazione verrà registrata in un sistema di tracciamento centralizzato, che ne monitorerà lo stato fino alla completa risoluzione.
2. **Diagnosi preliminare:** Gli operatori tecnici valuteranno il problema e, se possibile, tenteranno una risoluzione remota attraverso il supporto online.
3. **Intervento in loco:** In caso di problemi che richiedano un intervento fisico, un tecnico qualificato sarà inviato presso il domicilio dell'utente entro un tempo massimo di 24 ore dalla segnalazione.
4. **Riparazione o sostituzione:** Se il guasto non può essere risolto, il dispositivo difettoso sarà sostituito con uno nuovo o ricondizionato, garantendo così la continuità del servizio.

Questa organizzazione permetterà di minimizzare i tempi di inattività e di evitare interruzioni nel servizio di telesoccorso, salvaguardando la sicurezza e la tranquillità degli utenti.

Manutenzione ordinaria e preventiva

Oltre alla gestione dei guasti, l'operatore economico sarà responsabile di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e preventiva sui dispositivi forniti. Questo include:

- **Aggiornamenti software regolari:** Assicurare che tutti i dispositivi dispongano delle versioni più recenti dei sistemi operativi e delle applicazioni, per migliorarne le prestazioni e la sicurezza.
- **Controlli periodici dell'hardware:** Verificare lo stato dei componenti fisici, come batterie, pulsanti e schermi, per identificare segni di usura o danni.

- **Test di connettività:** Garantire che le SIM dati siano operative e che i dispositivi siano correttamente connessi alla rete e alla piattaforma di telesoccorso.

La manutenzione preventiva contribuirà a ridurre il rischio di guasti improvvisi, prolungando la vita utile dei dispositivi e migliorandone l'affidabilità complessiva.

Tracciabilità e reportistica

Tutte le attività di assistenza e manutenzione saranno registrate in un sistema di tracciamento, che consentirà:

- La **documentazione dettagliata** di ogni intervento, con informazioni su data, tipo di problema, azioni intraprese e tempi di risoluzione.
- La **produzione di report periodici** per l'amministrazione comunale, che riassumeranno le principali attività svolte, i problemi riscontrati e le soluzioni adottate.
- L'**analisi dei dati storici**, utile per identificare eventuali problematiche ricorrenti e per pianificare interventi correttivi o migliorativi.

Garanzia di qualità del servizio

L'operatore economico si impegnerà a rispettare rigorosi standard di qualità nell'erogazione del servizio di assistenza, garantendo:

- **Tempi di risposta rapidi:** Un intervento entro 24 ore dalla segnalazione per tutti i guasti o malfunzionamenti.
- **Personale qualificato:** Tecnici formati e specializzati nell'utilizzo e nella riparazione dei dispositivi forniti.
- **Comunicazione trasparente:** Informazioni chiare e aggiornamenti regolari sull'avanzamento delle richieste di assistenza.



COMUNE CAPOFILA TAORMINA
Città Metropolitana di Messina
DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D32

CAPITOLATO TECNICO

Fornitura di Servizi Oss della durata di 30 ore per n° 67 utenti – Progetto PNRR M5C2-1.1.3

Il progetto prevede la realizzazione di azioni e attività mirati al rafforzamento dei servizi sociali in favore del rientro dell'utente presso il domicilio dopo un periodo di ricovero ospedaliero ed è costituito dal complesso di prestazioni di natura socio – assistenziale erogate al domicilio dei beneficiari, che non sono in grado, anche temporaneamente, di garantire il soddisfacimento delle esigenze personali, domestiche e relazionali, al fine di salvaguardare l'autonomia delle persone nel proprio domicilio e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Pertanto, gli scopi del servizio sono:

- Favorire la permanenza della persona nel suo contesto abitativo e relazionale ritardando o evitando il ricorso a ulteriori ricoveri in struttura;
- Il mantenimento nel proprio domicilio delle persone fragili attraverso lo sviluppo delle capacità e competenze residue favorendo il recupero delle autonomie, ove possibile;
- Salvaguardare l'unità del nucleo familiare evitando che, per mancanza di interventi idonei, si provochi lo sfaldamento anche temporaneo dello stesso;
- Mantenere e supportare la rete delle relazioni sociali e familiari nel carico di cura;
- Rafforzamento dell'offerta dei servizi domiciliari con supporti tecnologici.

Il progetto prevede la realizzazione e gestione dei seguenti servizi:

- servizio di assistenza domiciliare (SAD);
- servizio di assistenza domiciliare di base (ADB);

DESTINATARI

I destinatari del servizio s'individuano tra persone che vivono soli o in coppia, che sono parzialmente non autosufficienti, senza adeguato supporto familiare, nuclei familiari, adulti, minori, soggetti diversamente abili con particolari problematiche e in fase di dimissione da un ricovero ospedaliero

Tutte le tipologie di intervento sono destinate a soggetti in fase di dimissione da ricovero ospedaliero, individuati da un'equipe multidisciplinare.

I beneficiari si intendono residenti nei comuni del territorio Dell' Ambito Territoriale D32:

1. ANTILLO
2. CASALVECCHIO SICULO
3. CASTELMOLA
4. CESARO'
5. FORZA D'AGRO'
6. FRANCAVILLA DI SICILIA
7. GAGGI
8. GALLODORO
9. GIARDINI-NAXOS
10. GRANITI
11. LETOJANNI
12. LIMINA
13. MALVAGNA
14. MOIO ALCANTARA
15. MONGIUFFI MELIA
16. MOTTA CAMASTRA
17. ROCCAFIORITA
18. ROCCELLA VALDEMONE
19. SAN TEODORO
20. SANTA DOMENICA VITTORIA
21. SANTA TERESA DI RIVA
22. SANT'ALESSIO SICULO
23. SAVOCA
24. TAORMINA

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E TEMPI DI INTERVENTO

Nello svolgimento del servizio a domicilio il beneficiario del servizio potrà consegnare una copia delle chiavi dell'abitazione, con costo a carico dell'utente, previa autorizzazione del Servizio Sociale e sottoscrizione di liberatoria da parte degli interessati. In caso di perdita della copia delle chiavi il costo della nuova copia è a carico della D.A.(Ditta Affidataria).

SAD - Servizio di Assistenza Domiciliare

Il SAD comprende tutte le prestazioni e gli interventi di competenza degli Operatori Socio-Assistenziali. In un'ottica di sussidiarietà, l'assistenza domiciliare è complementare all'assistenza resa dai familiari e/o fornita dalla rete e/o da personale privato reperito dall'equipe multidisciplinare. Risponde inoltre all'obiettivo, per quanto possibile, di sostenere e non sostituire la persona nelle pratiche quotidiane, anche allo scopo di recuperare/mantenere dove possibile l'autonomia personale.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo si intendono di competenza degli OSA le seguenti prestazioni:

CURA DELLA PERSONA

- pulizia del viso, mani, piedi, bidet, igiene della bocca, taglio unghie delle mani, barba con rasoio elettrico;
- bagno e igiene completa e sostegno e accompagnamento in bagno
- aiuto alla persona nel vestirsi e svestirsi
- cambio e gestione ausili per incontinenza (cambio pannolone, svuotamento sacchetto urina, cambio e gestione sacca per stomia)
- mobilizzazione (aiuto nell'alzata/coricamento dal/a letto)
- aiuto alla persona nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari
- aiuto alla persona per una corretta deambulazione
- mobilizzazione della persona allettata
- aiuto alla persona nell'assunzione dei pasti
- aiuto per la corretta assunzione dei farmaci e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso (es. misurazione della temperatura corporea e/o della pressione)
- tenuta dei contatti con il medico di medicina generale previo accordo con i Servizi Sociali
- sostegno alla persona nell'acquisizione e mantenimento di corrette pratiche igieniche.

IGIENE E CURA DELLA CASA

- Interventi di igiene ambientale ordinaria (riassetto della cucina, pulizia piano cottura, lavaggio stoviglie, lavello e tavola da pranzo etc; pulizia e sanificazione dei servizi igienici; arieggiamento degli ambienti, rifacimento del letto, riordino della stanza, della biancheria e degli indumenti; pulizia dei pavimenti e spolvero dei mobili; raccolta e conferimento dei rifiuti domestici).
- controllo delle condizioni del frigorifero, del forno, del microonde e della dispensa (con verifica delle scadenze e della corretta conservazione degli alimenti) e pulizia degli stessi
- svolgimento di prestazioni propedeutiche a ulteriori interventi attivati dalla S.A (come ad esempio pulizie straordinarie e/o allo sgombero), in particolare: svuotamento e selezione dei contenuti di mobili, confezionamento differenziato del materiale da smaltire e da conservare, in presenza dell'utente o persona da lui delegata.

SOSTEGNO NELLA VITA QUOTIDIANA E COMMISSIONI

- cura del vestiario e corredo (cura a domicilio del cambio, lavaggio e stiratura della biancheria personale e della biancheria da letto, da bagno e da cucina...)
- preparazione pasti;
- acquisti di alimenti, farmaci o altro nei punti vendita più vicini all'abitazione dell'utente;
- aiuto nella gestione dei pagamenti utenze e controllo delle scadenze varie (elettricità, gas, acqua, tassa rifiuti, manutenzione annuale della caldaia...).

SOSTEGNO ALLA SOCIALIZZAZIONE E ACCOMPAGNAMENTI:

- accompagnamento in passeggiata o da parenti se residenti nel Comune di o presso gruppi solidali nel territorio del Comune;
- accompagnamento a visite mediche;
- accompagnamento presso uffici Comunali e altri uffici del territorio (es. CAAF, poste...);
- accompagnamento presso negozi ed alimentari possibilmente vicini all'abitazione;

ADB- Assistenza Domiciliare di Base.

Il servizio di assistenza domiciliare di base è previsto laddove emerga la necessità di interventi di minore intensità, nei nuclei in cui i membri siano in grado di occuparsi della cura della persona. Le prestazioni dell'ADB svolte dagli operatori sono: igiene e cura della casa, degli indumenti e della biancheria da casa, sostegno nella vita quotidiana e commissioni, sostegno alla socializzazione e accompagnamenti, secondo le descrizioni per il SAD di cui al punto 1. Gli operatori ADB svolgeranno altresì interventi di igiene ambientale periodica (pulizia profonda di pavimenti, cucina e sanitari; pulizia generale degli infissi, dei vetri e dei tendaggi e terrazze, sanificazione dei materassi, pulizia generale del mobilio, deragnatura, anche con l'ausilio di scale...) secondo quanto stabilito dal PAI e previo accordo e valutazione condivisa tra l'equipe multidisciplinare e D.A. sulle modalità attuative. Gli operatori devono altresì possedere capacità di problem solving e di rilevazione di eventuali criticità nel nucleo, al fine di segnalare ogni situazione anomala all'equipe multidisciplinare Comunale e al proprio coordinamento, per gli interventi del caso.

DISPOSIZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE IN CAPO ALLA D.A.

1. Alla data di attivazione del servizio e per tutto il periodo di vigenza contrattuale, la Ditta Aggiudicataria dovrà essere dotata di adeguato personale per la gestione del servizio, che rispetti la vigente normativa sulla sicurezza dei dati e della privacy, garantendo recapito telefonico fisso e mobile, segreteria telefonica, una casella di posta elettronica certificata e ordinaria.
2. Dovrà essere garantita dalla D.A. la reperibilità telefonica del coordinamento tramite un numero telefonico dedicato (fisso o cellulare) dalle 6.00 alle 22.00 dal lunedì alla domenica, a uso esclusivo del Servizio Sociale per le emergenze e per gli avvii urgenti. Il Coordinamento dovrà garantire la reperibilità per i beneficiari e loro familiari e per gli operatori domiciliari dalle 7:00 alle 18:00 dal lunedì al sabato, ciò anche al fine di dare risposte tempestive sull'attivazione e sulle richieste di aggiornamento/adeguamento dei servizi. Dovrà pertanto essere favorita e velocizzata quanto possibile la comunicazione tra l'equipe multidisciplinare e la D.A. intesa come personale di coordinamento e come singolo operatore allo scopo di garantire lo scambio di informazioni relative allo svolgimento dei servizi attivati.
3. La D.A. deve eseguire i servizi indicati con organizzazione di personale e mezzi propri e/o sotto il proprio diretto controllo, nel rispetto e secondo le modalità previste dal presente progetto nonché dalle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia.
4. La D.A. garantisce che per l'esecuzione dei servizi nei termini richiesti dispone di un'organizzazione tecnico-amministrativa adeguata a soddisfare le esigenze contrattuali per tutto l'arco temporale di durata del presente affidamento. Le attività previste dal presente progetto e gestite dalla D.A. rientrano nell'ambito dei servizi alla persona e pertanto devono essere espletate in modo tale da stabilire un rapporto di fiducia, efficacia, efficienza, equità e semplificazione tra i cittadini/utenti, la D.A. stessa e il Comune, tenendo presente che la D.A. di fatto rappresenta il Comune sul territorio.
5. la D.A. dovrà garantire un personale adeguato per numero e qualifica, in relazione alla natura quantitativa e qualitativa delle prestazioni del servizio di Assistenza Domiciliare, alle condizioni di cui all'offerta tecnica ed economica ed ai termini contrattuali pattuiti.
6. La D.A. dovrà garantire la presenza di un proprio referente per la gestione degli aspetti amministrativi dell'appalto e che si interfacerà con l'equipe multidisciplinare su richiesta di quest'ultimo;
7. La D.A. dovrà garantire un sistema di monitoraggio e valutazione interno, relativo allo svolgimento e alla qualità del servizio erogato.

8. La D.A. dovrà dotarsi di un sistema di rilevazione delle condizioni dell'utente (check list) per la rilevazione dell'evoluzione nella situazione, il rilievo dei progressi e/o delle criticità;
9. La D.A. dovrà dimostrare i sistemi incentivanti e della promozione del benessere aziendale, al fine di ridurre il turn over e burn out del personale addetto al servizio.

IL COORDINAMENTO A CURA DELLA D.A.

Il Coordinamento garantisce la connessione tra la D.A., gli operatori, la S.A. e ogni altro soggetto coinvolto nell'organizzazione del servizio.

Il personale di coordinamento dovrà garantire:

- l'esecuzione a regola d'arte dei servizi, prestazioni e interventi richiesti;
- la partecipazione agli incontri del gruppo di monitoraggio operativo;
- l'intervento tempestivo per la soluzione di eventuali criticità a livello operativo;
- il supporto, la supervisione e il monitoraggio dell'attività svolta dagli operatori;
- l'organizzazione degli interventi e la pianificazione oraria del lavoro degli OSA garantendo la maggiore stabilità possibile del personale ed evitando eccessivi turn over;
- la scelta degli operatori da abbinare agli utenti in conformità alle caratteristiche richieste dell'equipe multidisciplinare e previo confronto con l'Assistente Sociale referente, garantendo per quanto possibile la disponibilità di operatori di ambo i sessi;
- prevedere équipes di operatori domiciliari abbinati al territorio sia per favorire gli spostamenti al domicilio degli utenti che per ottimizzare la collaborazione e facilitare le sostituzioni, evitando l'assegnazione degli operatori a utenti residenti nel loro stesso quartiere;
- l'invio al comune di Taormina capofila dell'Ambito Territoriale D32 entro le 14.00 del venerdì della settimana precedente, del piano orario settimanale dettagliato per ciascun utente e indicante l'operatore assegnato;
- la comunicazione telefonica corretta e tempestiva agli utenti delle eventuali modifiche degli orari di intervento, di ritardi, del cambio operatore e di ogni altra variazione rispetto al piano di lavoro concordato;
- la comunicazione via e-mail corretta e tempestiva all'equipe multidisciplinare, delle eventuali modifiche degli orari di intervento, del cambio operatore e di ogni altra variazione rispetto al piano di lavoro concordato;
- la realizzazione di un corretto, tempestivo e completo passaggio di consegne tra operatori, prevedendo quando possibile almeno un giorno di compresenza, nel caso in cui l'operatore titolare di un servizio, per qualsiasi ragione, debba essere sostituito;
- in caso di turn over garantire sempre idoneo passaggio di informazioni tra operatori e personale del coordinamento della D.A. con l'equipe multidisciplinare e con il nucleo beneficiario del servizio;
- la disponibilità e reperibilità del personale di coordinamento per gli Assistenti Sociali Case Manager dell'equipe multidisciplinare per ogni attività organizzativa e la tempestiva risoluzione di problematiche operative e comunicazioni inerenti l'intervento;
- la reperibilità telefonica per i beneficiari e/o chi li rappresenta e/o i familiari dal lunedì al sabato per comunicazioni di carattere operativo (a titolo esemplificativo: assenze utente, ritardi, richieste di cambio orario...);

IL PERSONALE OSA

La D.A., oltre al personale di coordinamento, deve garantire la disponibilità del personale sufficiente e adeguato per qualifica ed esperienza, allo svolgimento dei servizi oggetto dell'Appalto. Nello specifico:

- un organico di operatori socio assistenziali in possesso del titolo necessari come per Legge ed esperienza lavorativa almeno annuale (per periodi anche non continuativi) per il SAD; coloro che hanno conseguito all'estero un titolo professionale dell'area socio - assistenziale devono avere ottenuto dal Ministero della Salute Italiano il riconoscimento del titolo;
- Gli operatori OSA devono avere capacità di problem solving e una buona conoscenza e padronanza della lingua italiana al fine di consentire l'efficace comunicazione con l'utente.
- Gli operatori devono avere la capacità di rilevare le necessità della persona e una sufficiente conoscenza della rete di servizi, delle risorse che questi offrono e delle modalità di accesso e di attivazione per favorire l'accesso dell'utente e dei suoi familiari agli interventi più adeguati.
- In ogni caso qualora l'operatore rilevasse significative alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche della/e persona/e, le dovrà segnalare tempestivamente al personale di riferimento e a un familiare, informando successivamente l'assistente sociale referente.
- Tutti gli operatori impiegati non possono avere rapporti di lavoro subordinato a tempo pieno con soggetti diversi dalla Ditta Affidataria.
- È fatto espresso e categorico divieto a tutti gli operatori di ricevere direttamente dall'utente somme di denaro, regali o benefit in genere.

ALTRI ONERI IN CAPO ALLA D.A.

La D.A. si impegna a:

1. fornire tutti gli operatori di idoneo cartellino di riconoscimento che dovrà essere indossato dall'operatore in modo visibile;
2. fornire agli operatori idonei strumenti di lavoro monouso quali camici, mascherine, guanti e calzari monouso, salviette nonché saponi, disinfettanti e ogni DPI necessario, in particolare per le situazioni a rischio e a tutela degli operatori e degli utenti (es. micosi, patologie infettive, scarsa igiene ambientale etc.) e garantire lo smaltimento corretto di guanti, mascherine etc.;
3. applicare, in caso di emergenze sanitarie, tutte le necessarie misure di medicina preventiva (visite, esami ematochimici, ecc...) nonché ad emanare le disposizioni e le procedure di sicurezza necessarie per garantire l'incolumità del proprio personale e di eventuali terzi;
4. individuare una modalità che permetta il contatto e la comunicazione dirette dell'equipe multidisciplinare con l'operatore domiciliare in caso di necessità;
5. dare opportuna informazione del Documento aziendale di Valutazione dei Rischi (DVR) anche alle persone beneficiarie del servizio, per le prestazioni che li coinvolgono;
6. garantire, all'avvio del servizio, preparazione e svolgimento di idoneo/i incontro/i di informazione sulla propria offerta tecnica agli Assistenti Sociali della S.A. a diverso titolo coinvolti nell'esecuzione dell'appalto, con particolare (ma non esclusivo) riguardo all'organizzazione interna del coordinamento, passaggi di consegne, sistemi di reportistica, etc.;
7. predisporre un sistema, in formato elettronico, di rilevazione in tempo reale del servizio svolto quotidianamente. Il sistema deve essere di facile utilizzo e consultazione e accessibile da parte di operatori della D.A. e servizio sociale, con possibilità di estrazione dei dati;

8. predisporre e adottare dei protocolli operativi di emergenza, da condividere con l'equipe multidisciplinare, qualora risulti impossibile accedere al domicilio della persona per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali;
9. predisporre un vademecum cartaceo di presentazione del servizio e delle relative modalità di erogazione, da condividere con l'equipe multidisciplinare, da consegnare ad ogni utente al momento dell'avvio del servizio stesso;
10. la D.A. deve ottemperare agli obblighi derivanti dalle disposizioni del decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e successive modificazioni ed integrazioni e dotare, tra l'altro, il personale dei necessari dispositivi di protezione individuali e attrezzature di lavoro, adempiendo altresì a tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ad esse applicabili, compresi gli obblighi informativi e formativi.
11. La D.A. deve attuare specifici percorsi di formazione e aggiornamento per OSA su argomenti inerenti la tipologia dei servizi e sulle problematiche dell'utenza, realizzati a propria cura e spese per la totalità degli operatori impegnati nel Servizio; il piano formativo dovrà essere predisposto e condiviso con l'equipe multidisciplinare prima dell'inizio dell'anno di riferimento e alla fine di ciascun anno dovrà essere inviato all'equipe multidisciplinare Comunale il report di sintesi con relative presenze di ciascun operatore. L'equipe multidisciplinare proporrà eventuali argomenti da approfondire in base ai bisogni emergenti rilevati.
12. La D.A. garantirà inoltre un Servizio di supervisione per il sostegno del gruppo di O.S.A. impiegati nel servizio favorendo la massima partecipazione. La D.A. invierà alla fine di ogni anno, un report indicante numero di incontri e di presenze. Sarà inoltre cura della D.A. riportare all'interno del gruppo di monitoraggio operativo eventuali criticità emerse al fine di individuare i necessari correttivi.
13. La D.A. invierà, oltre ai reports, con cadenza almeno trimestrale una relazione sintetica sull'andamento del servizio e annualmente il riepilogo consuntivo sulle attività svolte distinte per tipologia di utenza e di servizi e per territorio.
14. La D.A. deve garantire la continuità del servizio, senza alcuna interruzione, assicurando la tempestiva sostituzione del personale di coordinamento, con operatori in possesso dei medesimi titoli ed esperienza professionale, in caso di assenza e garantendo il necessario passaggio di consegne. In tale eventualità la D.A. deve trasmettere nominativo e curriculum del personale sostitutivo.
15. La D.A. deve garantire la continuità del servizio, senza alcuna interruzione, assicurando la tempestiva sostituzione degli operatori titolari in caso di loro assenza e il necessario passaggio di consegne.
16. La D.A. deve sostituire l'operatore che viene valutato dalla S.A. inadeguato al servizio assegnato, entro il termine massimo di 5 giorni consecutivi dalla segnalazione inviata tramite PEC.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI: PROCEDURA PER AVVIO, MODIFICA E CESSAZIONE DEI SERVIZI

1. L'equipe multidisciplinare individua il soggetto beneficiario e lo invia alla D.A. ai fini dell'avvio.
2. La D.A. successivamente alla segnalazione, comunica all'equipe multidisciplinare la proposta di operatore, giorni e orari, ipotizzando la data di presentazione dell'operatore al beneficiario e di avvio nei tempi di seguito indicati.
3. Il primo accesso al domicilio costituisce avvio del servizio
4. L'equipe multidisciplinare comunicherà per iscritto alla D.A. qualsiasi necessità di modifica temporanea, sospensione e ripresa del servizio.

TEMPI DEGLI INTERVENTI

1. Gli interventi domiciliari, per ogni singolo beneficiario, possono essere programmati per tutti i giorni della settimana, compresi i festivi.
2. L'Intervento svolto a domicilio degli utenti sarà espletato di norma nella fascia oraria dalle 07:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00.
3. Ciascun beneficiario potrà disporre di 30 ore di servizi di assistenza da fruire nei successivi 15 giorni dal momento di attivazione predisposta dall'equipe multidisciplinare
4. Eventuali modifiche dell'orario e diverse modalità di espletamento dell'intervento, determinate da situazioni eccezionali o particolari, dovranno essere preventivamente concordate con l'equipe multidisciplinare e documentate tramite invio di e-mail.
5. La Ditta nel predisporre l'orario di lavoro di ciascun operatore dovrà tener conto delle esigenze di puntualità di espletamento del Servizio presso l'utente, dei tempi necessari per gli spostamenti, cercando di ottimizzare i percorsi compatibilmente con l'orario complessivo di lavoro di ciascun operatore.

EQUIPE OPERATIVA E SUA COMPOSIZIONE

Le prestazioni di assistenza domiciliare devono essere erogate da personale qualificato, sulla base della formulazione di proposte personalizzate elaborate dall'equipe multidisciplinare e concordate con i destinatari.

- a) Il servizio domiciliare, quindi, per il suo funzionamento deve prevedere l'operatività delle seguenti figure, per le quali si richiede una preparazione ed una formazione professionale specifica relativamente al lavoro da svolgere, nonché una adeguata conoscenza del territorio e degli utenti.
- b) Gli interventi domiciliari, per ogni singolo beneficiario, possono essere programmati per tutti i giorni della settimana, compresi i festivi.

ORGANIZZAZIONE E MEZZI OPERATIVI DI BASE

L'aggiudicatario, si obbliga all'osservanza delle disposizioni dal C.C.N.L. per i lavoratori del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo, al fine di garantire corrette condizioni di lavoro.

Tutto il personale lavorerà sotto l'esclusiva responsabilità dell'aggiudicatario non comportando alcun tipo di rapporto diretto di lavoro di qualsiasi natura o genere con Distretto.

L'affidataria del servizio si impegna ad assumere il personale secondo le vigenti disposizioni di legge assolvendo, altresì, a tutti i conseguenti oneri previdenziali, assicurativi e similari.

Dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva della gara, l'aggiudicatario dovrà inviare al Responsabile dell'Area di questo Ente l'elenco del personale da impegnare con relativa qualifica, i contratti individuali stipulati, dichiarazione della regolarità dei singoli rapporti di lavoro e dei versamenti assicurativi e previdenziali.

Per l'espletamento del servizio, nel rispetto di tutte le norme in materia di sicurezza, dovrà fornire al personale il materiale seguente:

1. cartellino di riconoscimento;
2. guanti monouso in lattice (per l'igiene personale);
3. mascherine (se previste dalle misure anticovid);
4. guanti di gomma (per le pulizie);
5. cancelleria etc.

COSTI E DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio prevede l'erogazione complessiva di 2.010 ore di assistenza dedicate a utenti dimessi da percorsi ospedalieri e in condizioni di necessaria assistenza. Ogni pacchetto di assistenza comprende 30 ore di servizi, consentendo di garantire interventi a un totale di 67 utenti.

	N°	Intervento imponibile	Intervento IVA	Intervento totale	N° 67 Interventi imponibile	N° 67 Interventi iva	Totale
Dimissioni protette 30 ore per singolo beneficiario (iva5%)	67	520,00 €	26,00 €	546,00 €	34.840,00 €	1.742,00 €	36.582,00 €

Il servizio verrà espletato dal lunedì al sabato, compresi i festivi, utilizzando il personale previsto al paragrafo "Equipe operativa e sua composizione".

Dovranno essere rispettati gli standards strutturali ed organizzativi dei servizi e degli interventi socioassistenziali di cui al D.P.R.S. n. 29 giugno 1988.

Il servizio verrà avviato presumibilmente nel mese di Febbraio 2025 e fino a Febbraio 2026 per mesi 12 o fino ad esaurimento delle ore di servizi previste.

OSSERVANZA DEI CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO, RESPONSABILITA' E OBBLIGHI ASSICURATIVI

L'affidatario si impegna ad osservare ed applicare integralmente nei riguardi dei propri dipendenti e anche nei confronti dei soci lavoratori impiegati nell'esecuzione del servizio, tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle ditte del settore e negli accordi integrativi dello stesso, in vigore per il tempo e le modalità in cui si svolge l'appalto, anche dopo la scadenza dei contratti collettivi e degli accordi locali e fino alla loro sostituzione, anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura industriale o artigiana, dalla struttura e dimensione dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale.

Tutti gli obblighi assicurativi, antinfortunistici, sanitari, assistenziali e previdenziali sono a carico dell'appaltatore, il quale ne è il solo responsabile anche in deroga alle norme che disponessero l'obbligo del pagamento delle spese a carico del Comune o in solido con quest'ultimo, con esclusione del diritto di rivalsa.

L'Operatore economico si impegna a fornire, prima della stipula del contratto, oltre alla documentazione che sarà richiesta dall'ufficio: l'elenco nominativo del personale impiegato con le relative qualifiche, nonché copia del titolo abilitante a svolgere il servizio e copia del contratto e/o lettera di assunzione firmata per accettazione da ogni operatore, dalla quale risulti la tipologia del contratto, la qualifica ed il livello d'inquadramento.

Polizze assicurative (RCT/RCO): Per danni che possono derivare agli operatori impiegati a qualsiasi titolo dall'O.E. stesso o che questi possono causare agli utenti, ai loro beni, alle attrezzature/risorse strumentali di proprietà del Distretto, per la durata dell'appalto, a tutela di eventuali azioni di rivalsa

derivanti da danni o incidenti che si dovessero verificare durante lo svolgimento dei servizi e imputabili alla stessa. Il Distretto è da considerarsi fra il novero di terzi.

GARANZIA DEFINITIVA

Prima della stipula del contratto l'aggiudicatario è obbligato a costituire una garanzia denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'art. 117 D.Lgs n.36/2013, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale.

La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data del certificato di regolare esecuzione. E' fatto salvo, comunque, il risarcimento del maggior danno accertato.

Nel caso di inadempienza anche di una sola delle obbligazioni assunte dall'aggiudicatario, e fatti salvi i maggiori diritti dell'Amministrazione Comunale, la stessa procederà all'incameramento della cauzione con un semplice atto amministrativo. E' fatto salvo quanto stabilito dall'art.117 D.lgs 36/2013.

CONTROVERSIE

Per la risoluzione di eventuali controversie relative alla fase dell'esecuzione, il foro competente territoriale è quello del Tribunale di Messina.

STIPULA DEL CONTRATTO Art.18 D.lgs 36/2013

La stipula del contratto, trattandosi di procedura negoziata, avverrà mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o sistemi elettronici di recapito certificato qualificato ai sensi del regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014.

Le spese inerenti al contratto sono ad esclusivo carico dell'affidatario.

Dopo la verifica dei requisiti dell'aggiudicatario, l'Amministrazione si riserva di procedere all'esecuzione anticipata del contratto; nel caso di mancata stipulazione l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni eseguite su ordine del direttore dell'esecuzione.

Il presente capitolato descrittivo e prestazionale è parte integrante del contratto che verrà stipulato e sarà integrato dalle proposte di miglioramento delle offerte.

TRACCIABILITA' FLUSSI FINANZIARI

La ditta è tenuta, a pena di nullità, ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136, e ss.mm.ii., al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativa all'appalto in oggetto.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 10 Agosto 2018 n.101 si informa che il trattamento dei dati personali forniti per la suddetta procedura di gara del servizio è finalizzato unicamente alla corretta esecuzione dei compiti istituzionali nelle singole materie che disciplinano i servizi ed avverrà presso il Distretto con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.

DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente regolato dal presente capitolato speciale d'appalto, si fa rinvio alle vigenti norme che regolano la materia.

L'appaltatore è comunque tenuto al rispetto delle eventuali norme che dovessero intervenire successivamente all'aggiudicazione e durante il rapporto contrattuale.

Nulla potrà essere richiesto o preteso per eventuali oneri aggiuntivi derivanti dall'introduzione e dall'applicazione delle nuove normative di cui al comma precedente.