



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



**PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 36 COMMA 2 LETTERA B) DEL D.LGS N.50/2016
ESPLETATA MEDIANTE RfO APERTA SUL MEPA PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI TELEASSISTENZA IN FAVORE DI ANZIANI SOLI O PRIVI DI ADEGUATO
SUPPORTO FAMILIARE OVVERO DI PERSONE IN SITUAZIONE DI DISABILITÀ
RESIDENTI NELLA REGIONE MOLISE NEL PERIODO DI EMERGENZA COLLEGATA
ALLA DIFFUSIONE EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19**

CIG _____

CUP _____

CAPITOLATO TECNICO



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



CAPITOLATO TECNICO

PREMESSA

L'attuale situazione di emergenza rispetto al coronavirus può essere fonte di disagio psicologico per buona parte della popolazione, che è costretta in isolamento. Il trauma viene definito come un evento che ha caratteristiche tali da interrompere la continuità normalmente avvertita da un soggetto. Considerando questa definizione di trauma e tutti gli elementi a cui fa riferimento, è evidente che il particolare momento che stiamo attraversando ha tutte le caratteristiche per essere definito come tale. La pandemia di coronavirus e i provvedimenti messi in atto per fronteggiare il contagio hanno cambiato la nostra routine giornaliera, costringendoci a rivedere le nostre abitudini, i nostri schemi di comportamento consueti. Tale situazione, almeno secondo le previsioni del Governo e destinata a protrarsi, anche se con modalità diverse ancora per diverso tempo. L'isolamento forzato, imposto per ragioni di necessità incide pesantemente sul vissuto emotivo e psicologico. Per chi non vive in famiglia, ma piuttosto da solo, la limitazione dei contatti e delle uscite si traduce in un isolamento totale, solo in parte alleviato ove possibile dall'utilizzo di quelle applicazioni che consentono il contatto visivo. Non si possono ricevere visite, non si può organizzare un'uscita con parenti e o conoscenti. Ci si sente tagliati fuori da una rete di relazioni che è fondamentale per ogni essere umano.

In generale, ma soprattutto quando si verificano situazioni di emergenza, come quella che stiamo vivendo con l'epidemia da Covid-19, i cittadini che soffrono di più l'isolamento sociale, cioè coloro che sono privi del sostegno di reti familiari, amicali e di vicinato, diventano ancora più fragili e bisognosi di un sostegno.

Quando si vive da soli gli effetti dell'ansia e della preoccupazione si fanno sentire maggiormente, perché le occasioni per confrontarsi e sfogarsi con qualcun altro sono inferiori a quelle di chi magari vive in famiglia.

Stando soli a casa si hanno meno stimoli e meno scambi interpersonali, la mente viaggia e potrebbe cominciare ad andare su pensieri negativi, su fantasie che ingigantiscono una realtà che già oggi si presenta difficile e complessa. A questo si aggiunge l'infinito bombardamento di notizie sull'emergenza sanitaria. In tutti i telegiornali, sui social media, nei video e blog sul web, si parla quasi esclusivamente di questo. Le informazioni sono troppe e questo potrebbe generare nelle persone ancora più confusione.

Queste situazioni di isolamento non sono sempre correlate a situazioni di disagio economico e quindi per la maggior parte possono non essere conosciute ai Servizi sociali.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



In considerazione di quanto sopra e facendo riferimento a quanto contenuto nei provvedimenti già emanati dal Governo e in relazione alle indicazioni di intervento promosse dall'Unione Europea, la Regione Molise intende attivare un servizio di telefonia sociale (teleassistenza) in favore di tutti coloro che sono privi di un adeguato supporto familiare.

L'individuazione dei destinatari sarà curata, con il coordinamento del Servizio Regionale competente, attraverso una stretta interazione tra Comuni l'operatore economico aggiudicatario.

1) OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Telefonia Sociale è un servizio finalizzato a limitare la condizione d'isolamento nella quale i cittadini, come di seguito individuati, possono trovarsi per situazioni tanto di disagio ambientale e socio-economico, quanto in precarie condizioni di salute. Il servizio tende a limitare il rischio di emarginazione sociale, condizione che spesso caratterizza gli anziani anche autosufficienti ed autonomi, orientandoli e fornendo informazioni che favoriscano la continuità delle relazioni sociali e la comunicazione con il sistema dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali.

- **La gestione degli utenti**

Il servizio è diretto a persone (anziani, persone sole, persone in condizioni di disagio sociale) residenti nel territorio molisano o costretti nello stesso per le esigenze legate all'emergenza Coronavirus.

Esso tende a creare un rapporto umano tra il cittadino e l'operatore o gli operatori che lo seguono e lo assistono. In particolare, questi ultimi devono tendere a stabilire un rapporto in grado di rompere l'isolamento e la solitudine che di solito affliggono le persone anziane, specie se non più autosufficienti, ma che in questo periodo di isolamento sociale possono estendersi anche ad altri soggetti di deversa età e di differenti condizioni sociali. L'interazione costante utente-operatore/i deve essere finalizzata a trasmettere agli utenti l'esistenza di uno spazio protetto dove essere accolti, ascoltati e capiti.

Gli operatori avranno cura di registrare, in una specifica scheda utente, tutte le interazioni con i singoli cittadini così da poter costruire quel quadro sociale utile per le valutazioni necessarie alla gestione delle interazioni successive.

E' compito degli operatori informare correttamente e tempestivamente gli utenti circa le disposizioni sulla mobilità e le prescrizioni da seguire che, nel periodo di gestione del servizio, saranno emanate dal Governo o dagli organi territoriali competenti.

Al termine di ogni interlocuzione l'operatore concorda con l'utente un nuovo appuntamento telefonico secondo le esigenze di quest'ultimo.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



Spetta al responsabile del servizio (capo progetto) organizzare gli operatori in modo tale da garantire agli utenti la possibilità di essere ascoltati nei giorni e negli orari di loro gradimento.

Qualora durante l'interazione con l'utente, l'operatore individui una situazione che necessita di approfondimento o di attenzione, provvede a coinvolgere lo psicologo per la definizione del percorso di confronto-supporto più opportuno. E' cura dello psicologo, sulla base di quanto emerge dalla scheda utente, valutare un eventuale segnalazione ai servizi sociali del Comune di riferimento.

Qualora l'utente, in qualunque momento della gestione del servizio, ritenga di non avere più necessità del servizio è libero di rinunciarci. Il responsabile del servizio al contempo provvederà a segnalare la rinuncia alla Regione e ad inserire nel programma di ascolto l'utente che risulti primo nella lista d'attesa o graduatoria fornita dalla Regione.

- **L'individuazione degli utenti**

Il servizio è diretto a 500 persone, come sopra indicate.

Il Servizio regionale " Programmazione politiche sociali" competente per materia, redigerà, con il supporto degli ATS, l'elenco dei destinatari del servizio da fornire , prima dell'avvio del servizio, all'operatore economico aggiudicatario della procedura.

Il concorrente in sede di offerta tecnica proporrà un fac-simile dell'informativa sulla privacy con il relativo modello di autorizzazione al trattamento dei dati ai sensi del GDPR, da fare sottoscrivere agli utenti del Servizio.

- **I termini del servizio**

Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

Ogni utente dovrà essere "ascoltato", compatibilmente con le esigenze espresse dallo stesso, almeno 3 volte a settimana e per il tempo necessario alla gestione della singola interazione (almeno dieci minuti).

2) OUTPUT ATTESI

L'affidatario programmerà e realizzerà tutte le attività oggetto del Servizio secondo quanto indicato nell'offerta tecnica. Ai fini del monitoraggio dell'andamento del servizio l'aggiudicatario dovrà presentare:

- dopo un mese dall'avvio del servizio, l'elenco dei destinatari assistiti mediante il servizio di telefonia sociale;
- due rapporti trimestrali intermedi entro 15 giorni dal termine di ciascun trimestre;



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



- un Rapporto finale, entro 15 giorni dal termine del servizio.

Nei rapporti dovranno essere indicate e descritte tutte le informazioni utili alla Regione per la valutazione dell'efficacia del servizio oltre che dell'andamento dello stesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo n. di chiamate effettuate, durata delle chiamate, particolari esigenze rilevate, etc).

Negli stessi dovranno essere indicati anche gli elementi necessari alla determinazione dell'impegno del gruppo di lavoro, nel trimestre di riferimento.

3) GRUPPO DI LAVORO

L'affidatario svolgerà le attività oggetto del Servizio mediante un gruppo di lavoro specializzato, composto da figure professionali idonee a garantire la piena realizzazione di tutto quanto richiesto e offerto.

La composizione specifica di tale gruppo, che opererà coordinandosi con le strutture regionali di riferimento, è rimessa alla progettazione del concorrente. In ogni caso, il gruppo di lavoro dovrà ricomprendere figure professionali in possesso delle seguenti caratteristiche minime:

- a) n. 1 capo progetto con almeno 10 anni di esperienza nella gestione di servizi di teleassistenza;
- b) n. 1 responsabile scientifico (psicologo) con almeno 5 anni nella gestione di servizi svolti a favore di soggetti in condizioni di fragilità;
- c) n. 1 responsabile operatori con almeno 7 anni di esperienza nella gestione di risorse umane di cui almeno 5 di gestione specifica di operatori impegnati nell'erogazione di servizi di teleassistenza;
- d) n. 6 risorse (operatori) con esperienza pluriennale in servizi analoghi.

I requisiti richiesti per le risorse dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta. I curricula dovranno essere resi all'Amministrazione Regionale mediante il formato standard europeo e dovranno riportare con precisione, tra le altre cose, le esperienze lavorative pregresse, evidenziandone contesto, ruolo e durata. Le dichiarazioni ivi contenute dovranno essere rese ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000. Ai curricula dovranno, inoltre, essere allegate le fotocopie dei documenti di identità dei sottoscrittori in corso di validità.

Il gruppo di lavoro indicato dal soggetto aggiudicatario in sede di offerta non può essere modificato né nel numero complessivo dei componenti né nelle persone dei singoli componenti. Qualora nel corso della durata contrattuale l'aggiudicatario dovesse essere costretto a sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, deve formulare specifica e motivata richiesta scritta alla Stazione Appaltante, indicando i nominativi dei componenti da sostituire e di quelli che intende proporre in sostituzione, unitamente alla produzione di specifico curriculum. Qualora la professionalità sostituenda non presenti le caratteristiche tecnico/professionali dell'unità



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



sostituita, detto avvicendamento si intenderà improponibile e, pertanto, non sarà validato dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

4) DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio ha una durata di nove mesi a decorrere dal giorno successivo la data di stipula della presente RdO.

5) VALORE DELL'APPALTO

Il valore complessivo dell'appalto è pari a € **210.000,00** (euro duecentodiecimila/00) oltre IVA, e verrà finanziato con risorse a valere del POR FSE 2014/2020, Priorità di investimento 9 IV - Asse 7 - Inclusione Sociale e lotta alla povertà Misure per l'inclusione sociale e accesso ai Servizi di Assistenza.

Ai sensi dell'art. 26, comma 3-bis del D.Lgs. n. 81/2008 e considerata la tipologia di servizio e delle relative attività, non è stato redatto il documento di valutazione dei rischi da interferenza, in quanto nella presente procedura di gara non sussiste l'obbligo di cui all'art. 26, comma 3 del medesimo decreto. Pertanto, i costi per la sicurezza sono valutati in euro 0,00 (zero/00).

6) MODALITA' DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Il corrispettivo contrattuale verrà erogato sulla base di fattura elettronica, con le quote di seguito riportate:

- 30% dell'importo contrattuale alla consegna del Rapporto intermedio relativo al primo trimestre di attività;
- 30% dell'importo contrattuale alla consegna del secondo Rapporto intermedio relativo al secondo trimestre di attività;
- residuo, a saldo, in base a quanto contenuto nel Rapporto finale approvato dal responsabile del procedimento.

I pagamenti, intermedi e a saldo, saranno autorizzati, su presentazione e previa positiva verifica, anche ai fini dell'applicazione delle penali, della documentazione indicata al paragrafo 2) output attesi, secondo quanto sarà specificato nel Documento di Stipula della RdO, così come generato dalla piattaforma www.acquistinretepa.it.

A seguito dell'avvenuta verifica della documentazione trasmessa, la Regione rilascerà il nulla osta alla fatturazione collegata al trimestre di riferimento.

7) TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



L'Impresa aggiudicataria sarà tenuta ad assolvere tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari e a tale scopo dovrà comunicare all'Amministrazione gli estremi identificativi di uno o più conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.