

## CONTRATTO DI SERVIZIO

### TRA COMUNE DI SAN GIORGIO DI MANTOVA E SAN GIORGIO SERVIZI S.R.L.

L'anno duemilasedici, il giorno uno del mese di febbraio in San Giorgio di Mantova, Piazza Repubblica n° 8

TRA

Il Comune di San Giorgio di Mantova, di seguito denominato il "Comune" o "Amministrazione comunale", nella persona di Simonetta Barbieri, nata a Bigarello in data 31/03/1964, CF BRBSNT64C71A866P, in qualità di Responsabile dell'Area Servizi alla persona, domiciliato per la carica in San Giorgio di Mantova – piazza Repubblica n° 8

E

La Società SAN GIORGIO SERVIZI S.r.l., con sede legale in San Giorgio di Mantova in Via Legnaghese n° 20 Cod. Fisc/ Partita IVA 02133780201, di seguito denominata "società", nella persona di Marini Simona, in qualità di Presidente, nata a Ostiglia in data 14.03.1971, C.F. MRNSMN71C54G186O, domiciliata per la carica in San Giorgio di Mantova, Via Legnaghese 20

PREMESSO CHE

1. il Consiglio Comunale di San Giorgio di Mantova, con delibera n. 47 del 27/10/05, ha approvato la costituzione della società "San Giorgio servizi s.r.l." e il relativo statuto, società ad intero capitale pubblico e partecipata al 100% dal Comune di San Giorgio di Mantova;
2. oltre agli strumenti che attengono alla configurazione degli assetti proprietari e di governo della società, il Comune interviene nella gestione di San Giorgio Servizi s.r.l. mediante lo strumento del contratto di servizio;
3. atteso quanto previsto dalla normativa in materia, i rapporti tra l'Amministrazione Comunale ed i soggetti erogatori dei servizi pubblici locali devono essere regolati da apposito Contratto di Servizio che stabilisca, tra l'altro, i livelli e le modalità di erogazione dei servizi, gli obiettivi attesi, una rendicontazione periodica, sia economica che gestionale;
4. dal 2010 vengono affidati alla Società la gestione di assistenza domiciliare anziani (SAD), telesoccorso, sollevatori e pasti a domicilio (servizi integrativi del SAD), con risultati soddisfacenti dal punto di vista qualitativo e vantaggiosi dal punto di vista economico
5. Nel corso dell'anno 2015 il contratto di servizio è stato ampliato con l'introduzione dell'organizzazione e gestione dei soggiorni, cure termali e gite per adulti e anziani;
6. Con determinazione del responsabile dell'Area Servizi alla Persona, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, è stata disposta la gestione del progetto "Lunedì Insieme" a favore degli anziani in via sperimentale, con esiti positivi;



*stipulano e convengono quanto segue:*

**Art. 1 - Premessa**

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Contratto di Servizio, di seguito nominato per brevità "Contratto".

**Art. 2 – Finalità del Contratto**

Il presente Contratto ha come finalità quella di regolare i rapporti di carattere tecnico, economico e finanziario, nonché gli obblighi di pubblico esercizio, intercorrenti fra il Comune di San Giorgio di Mantova (di seguito denominato Comune) e la Società San Giorgio Servizi srl (d'ora innanzi denominata Società), relativamente alla gestione dei servizi di seguito indicati.

**Art. 3 – Durata**

Il Contratto ha validità dal **01/02/2016 al 31/12/2016**.

**Art. 4 – Oggetto**

Ferma restando la competenza dell'Amministrazione comunale di definire le linee strategiche e di indirizzo generale riguardanti la promozione e lo sviluppo delle attività socio assistenziali e dei servizi alla persona, il contratto prevede e disciplina,- ai sensi delle vigenti disposizioni legislative, dello Statuto del Comune di San Giorgio di Mantova e di quello di San Giorgio Servizi srl,- i rapporti tra il Comune e la Società in merito ai servizi SAD (assistenza domiciliare), telesoccorso, sollevatori e pasti a domicilio per anziani e disabili, organizzazione e gestione dei soggiorni, cure termali e gite per adulti e anziani, progetti ludico-ricreativi per anziani e soggetti fragili, supporto nella gestione operativa di servizi attivati a favore di anziani e soggetti fragili.

Detti servizi sono dettagliatamente descritti nell'allegato "A", che costituisce parte integrante e sostanziale del contratto. Nel corso della durata del contratto, le parti potranno negoziare l'attivazione di ulteriori servizi qui non regolamentati, purché direttamente e funzionalmente connessi ai servizi principali affidati, sulla base di valutazioni di oggettiva opportunità e convenienza. In questa ipotesi saranno stipulate appendici e/o integrazioni al contratto, che dovranno essere approvate con le medesime modalità seguite per il presente contratto.

Potranno inoltre essere attivati progetti in via sperimentale con disposizione del Responsabile dell'Area Servizi alla Persona, su indicazione del Comune e della Società. In caso di esito positivo della sperimentazione, l'integrazione del contratto sarà approvata con le medesime modalità di cui al presente contratto.



#### **Art. 5 – Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi**

Nell'erogazione dei servizi pubblici ad essa affidati, la Società s'impegna ad uniformarsi al rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità, nonché degli strumenti e delle tutele contenuti nelle normative settoriali, di tempo in tempo vigenti. Nella gestione dei servizi oggetto del presente contratto, la Società si impegna al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- efficienza;
- conseguimento di economie di gestione rispetto alla gestione diretta del Comune, tese a giustificare il mantenimento alla Società della gestione dei servizi in oggetto;
- garanzia del rispetto di tutti gli standard qualitativi e quantitativi esistenti e rispetto del Regolamento Comunale per i servizi SAD, telesoccorso, sollevatori e pasti a domicilio;

Gli obiettivi sopra esposti sono funzionali all'avvio di un processo di miglioramento continuo dell'efficacia dei servizi offerti che la Società è tenuta a porre in essere.

#### **Art. 6 – Affidamenti a terzi**

Salvo l'esclusiva responsabilità della Società nei confronti del Comune di San Giorgio di Mantova, la stessa potrà, per l'espletamento delle attività di cui al precedente art. 4, stipulare contratti di appalto di opere e/o servizi, conferire incarichi e prevedere altre forme di gestione, nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 163/06 e s.m.i. e dalla normativa vigente in materia.

Nell'ambito della propria autonomia organizzativa e gestionale, nell'espletamento dei servizi ha in ogni caso l'obbligo di osservare e di fare osservare agli addetti tutte le vigenti disposizioni di settore. In caso di violazione di tali norme la Società sarà ritenuta unico responsabile, anche sul piano civile, fermi restando i casi di risoluzione per gravi inadempienze indicati più oltre nel presente contratto.

#### **Art. 7 – Obblighi generali della Società e beni in uso**

Al fine di facilitare la regolare pianificazione ed erogazione dei servizi di cui al precedente art. 4, la Società indicherà i propri responsabili, ai quali sarà attribuita l'autonomia necessaria ad affrontare e risolvere i problemi operativi correlati alla propria attività.

La Società si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie e il personale qualificato allo svolgimento delle attività relative ai servizi di cui al precedente art. 4.

La Società manleva e garantisce il Comune di San Giorgio di Mantova da qualsiasi pretesa di terzi connessa o comunque derivante dallo svolgimento di qualsiasi attività inerente i servizi oggetto del presente contratto.

Nella erogazione dei servizi medesimi, la Società si impegna a far osservare le leggi vigenti, le disposizioni regolamentari del Comune di San Giorgio di Mantova e le direttive formulate dall'Amministrazione

Comunale, con particolare riferimento alle disposizioni in materia di servizi socio assistenziali e servizi alla persona .

La Società dovrà garantire l'applicazione dei contratti nazionali relativi alle categorie dei lavoratori impiegati, delle disposizioni in materia di rapporti di lavoro, dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori impiegati nei servizi, nonché l'attuazione della legislazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, prevedendo adeguati strumenti organizzativi anche per i lavoratori impiegati nelle aziende terze operanti a supporto della Società.

La Società si obbliga, nei locali concessi in uso dal Comune, a dotarsi di attrezzature e personale idonei a garantire il regolare svolgimento dei servizi nell'ambito delle norme vigenti in materia, garantendo inoltre il mantenimento in efficienza degli immobili, impianti ed attrezzature necessari all'erogazione dei servizi.

Per i beni mobili ed immobili di proprietà comunale concessi in comodato gratuito alla Società, le manutenzioni straordinarie sono di competenza del Comune sia come rilevazione ed attivazione degli interventi sia come onere economico; la Società deve prontamente segnalare le necessità di eventuali interventi imprevisti. Le manutenzioni ordinarie (rilevazione, attivazione degli interventi ed oneri economici) sono invece di competenza della Società, così come il pagamento delle utenze.

#### **Art. 8 – Impegni dell'Amministrazione comunale**

L'Amministrazione Comunale si impegna a rispettare il rapporto di esclusività di San Giorgio Servizi derivante dal presente contratto di servizio ed a fare quanto necessario per consentire la più efficiente e rapida erogazione dei servizi oggetto del presente contratto.

In particolare, si obbliga a:

- a provvedere ad informare i responsabili e il personale degli uffici competenti affinché sia garantita a San Giorgio Servizi srl la massima collaborazione;
- a concedere gratuitamente in uso idonei locali di sua proprietà, come sede operativa della Società, alle condizioni esplicitate nell'articolo 7

#### **Art. 9 - Corrispettivi**

Per il servizio SAD, il Comune erogherà alla Società la somma annua massima di € 9.500,00 lordi a titolo di corrispettivo, stimata sulla base del consuntivo dell'anno precedente.

Ogni altro servizio o progetto attivato in base alla presente convenzione sarà a totale carico della Società.

#### **Art. 10 – Rapporti economico finanziari. Politica tariffaria**

La determinazione delle condizioni di accesso ai servizi e la determinazione delle tariffe di compartecipazione ai costi a carico dell'utenza sono in capo al Comune.

La Società, pertanto, introiterà direttamente dagli utenti le rette dovute per i servizi di cui usufruiscono,



nella misura stabilita dall'Amministrazione comunale, in base alle fasce ISEE determinate ogni anno.

L'importo della retta determinata come sopra, sarà effettuato dalla Società ed approvato dal Responsabile dell'Area Servizi alla Persona del Comune.

La Società dovrà presentare entro il mese di novembre, a fronte del regime tariffario stabilito dal Comune e tempestivamente comunicato alla Società (unitamente al valore presunto delle agevolazioni economiche concesse dal Comune), il quadro economico/gestionale per l'erogazione del Servizio SAD, dove devono essere esposte tutte le spese afferenti il Servizio stesso e le modalità di copertura delle medesime, evidenziando le entrate derivanti dalla riscossione delle rette a carico dell'utenza e le risorse derivanti dal reimpiego delle utilità emergenti dalle attività complessive della Società.

#### **Art. 11 –Strumenti di garanzia a tutela degli utenti**

La Società provvederà all'attuazione di principi di garanzia a tutela degli utenti, compresa la possibilità per tutti di accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni.

#### **Art. 12 - Controllo dei servizi**

Con riferimento alla erogazione dei servizi oggetto del contratto, il concessionario assume la piena responsabilità nei confronti della qualità del risultato finale.

La Società si impegna, inoltre, ad attivare i seguenti sistemi di controllo, articolati per ciascun servizio:

- a) controllo qualitativo
- b) controllo tecnico-economico
- c) controllo contabile

a) Per l'attuazione del sistema di controllo qualitativo, la Società utilizzerà la rilevazione di "customer satisfaction", somministrando periodicamente agli utenti i questionari di gradimento già approvati dal responsabile dei servizi sociali.

b) Il sistema di controllo tecnico-economico deve consentire la registrazione degli stati quantitativi di previsione e di effettivo sviluppo di ogni singolo servizio, al fine di ottenere le informazioni oggettive sullo stato di avanzamento e gli elementi per formulare previsioni coerenti con quanto pianificato in ordine ai tempi e ai costi.

c) Il sistema di controllo contabile deve comprendere le attività incluse nel controllo di tutta la contabilità dei servizi.

L'Amministrazione eseguirà una costante attività di supervisione e di controllo sul processo di erogazione dei servizi oggetto del contratto. In particolare si riserva:

- l'esecuzione di sopralluoghi;



- verifiche ispettive per effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, controlli con proprio personale qualificato, per verificare la rispondenza dei servizi forniti dal concessionario alle prescrizioni della presente convenzione.

La Società è obbligata a fornire al personale addetto ai controlli tutta la collaborazione necessaria, fornendo tutti i chiarimenti richiesti e la relativa documentazione. Il personale del concessionario non deve interferire sulle procedure di controllo effettuate dagli incaricati.

Il Comune si riserva la facoltà di eseguire, direttamente, o a mezzo di personale dallo stesso autorizzato, i seguenti controlli, che si indicano a titolo esemplificativo:

- controllo sugli orari di apertura al pubblico dello sportello;
- controllo sull'informazione al pubblico delle tariffe dei servizi e sulla loro regolare applicazione;
- controllo sulla conservazione del patrimonio comunale;
- controllo qualitativo del servizio

#### **Art. 13 – Trattamento dei dati personali.**

I dati personali raccolti per l'espletamento dei servizi di cui al presente contratto dalla società San Giorgio Servizi srl, sono trattati nel rispetto del D.Lgs n. 196/2003 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed in particolare degli articoli 20, 22 e 26. Gli interessati sono titolari del diritto di cui all'art. 7 del citato D. Lgs. 196/2003. Responsabile del trattamento dei dati personali è la San Giorgio Servizi srl nella persona del suo Direttore.

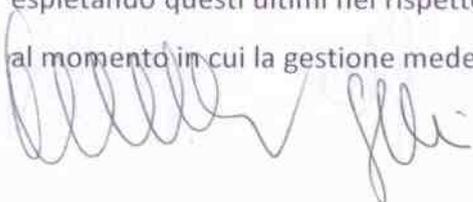
#### **Art. 14 - Risoluzioni e recesso**

Il presente contratto si intenderà risolto, previa attivazione dei necessari atti amministrativi presupposti, quando la Società:

- a) abbia gestito i servizi in modo gravemente inefficiente. La prova delle intervenute inefficienze potrà essere fornita anche attraverso le attività di vigilanza e controllo;
- b) abbia commesso gravi inadempienze rispetto agli obblighi di servizio ed alle prestazioni dovute sulla scorta del presente contratto, ovvero abbia commesso gravi violazioni di disposizioni normative settoriali o generali, ancorché non aventi una diretta rilevanza penale, al rispetto delle quali sia tenuto.

La risoluzione del contratto comporta la restituzione al Comune, di tutti i beni mobili ed immobili, strumentali all'espletamento dei servizi affidati, messi a disposizione a qualsiasi titolo e che, alla data della risoluzione, siano di proprietà del Comune.

La Società assicura in ogni caso la continuità, nella produzione/erogazione dei servizi ad esso affidati, espletando questi ultimi nel rispetto del presente contratto, anche in caso di risoluzione dello stesso e fino al momento in cui la gestione medesima sia affidata al nuovo gestore.



Qualsiasi variazione relativa alla composizione societaria della Soc. San Giorgio Servizi srl o all'organizzazione strutturale del Comune di San Giorgio di Mantova sarà oggetto di rinegoziazione al fine della stipula di una eventuale nuova convenzione.

#### **Art. 15 – Controversie**

Per quanto non risolto amichevolmente, si farà ricorso alla giustizia ordinaria. Il Foro competente è quello del Tribunale di Mantova.

#### **Art. 16 - Modifiche, aggiornamenti e rinnovi**

Qualora si rendesse necessario prima della scadenza, le parti, di comune accordo, possono procedere a modifiche, revisioni e/o aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente contratto, così come indicato al precedente articolo 4 "Oggetto".

Nell'ambito dei servizi di cui all'art. 4 del presente contratto, il Comune potrà affidare a San Giorgio Servizi srl la fornitura di maggiori prestazioni di servizio dovute ad urgenza e/o ad altri motivi. La Società si impegna a svolgere tali ulteriori servizi, come richiesto dal Comune, ferma restando l'individuazione degli ulteriori corrispettivi da corrispondere alla società stessa, da determinarsi previo accordo tra le parti.

Qualsiasi modifica, revisione, aggiornamento o rinnovo del presente contratto deve essere redatta in forma scritta a pena di nullità.

#### **Art. 17 - Elezione di domicilio**

Agli effetti delle comunicazioni e/o notificazioni previste dal presente Contratto, le parti eleggono domicilio:

- per il Comune, piazza Repubblica n° 8;
- per San Giorgio Servizi srl, presso la sede legale della Società in Via Legnaghese, 20

In caso di variazione, il cambiamento del domicilio eletto dovrà essere comunicato almeno 10 giorni prima.

In caso di omissione, tutte le comunicazioni effettuate al domicilio come sopra eletto si intenderanno ad ogni effetto valide ed efficaci.

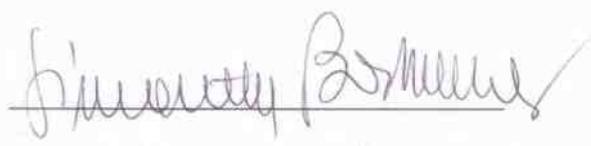
#### **Art. 18 – Disposizioni transitorie e finali**

Nel caso in cui durante il periodo di vigenza del presente contratto siano emanate Leggi aventi contenuto innovatore delle materie in esso disciplinate, il contratto di servizio sarà conseguentemente adeguato su iniziativa di entrambe le parti e le modifiche dovranno risultare da atto scritto e sottoscritto. Per quanto riguarda il Comune, dette modifiche dovranno essere apportate dal Consiglio Comunale.

Letto, approvato e sottoscritto:



Per il COMUNE DI SAN GIORGIO DI MANTOVA

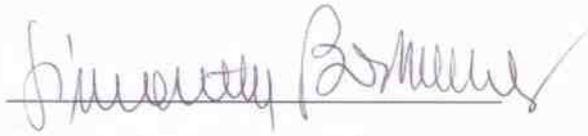




Per SAN GIORGIO SERVIZI S.r.l.

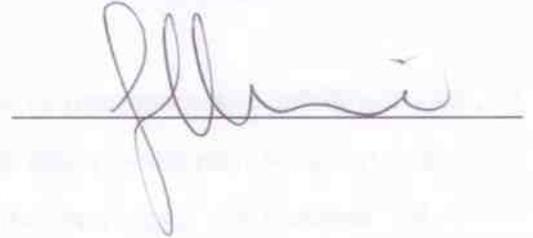


Per il COMUNE DI SAN GIORGIO DI MANTOVA





Per SAN GIORGIO SERVIZI S.r.l.



**S.A.D. - Servizio di Assistenza Domiciliare****Descrizione del servizio**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare comprende una serie di interventi e prestazioni erogati a domicilio, rivolti a soggetti anziani, disabili e bisognosi in genere, aventi l'obiettivo principale di contrastare l'emarginazione e l'istituzionalizzazione. Pertanto va inteso come un servizio di sostegno e di aiuto alla persona e ai suoi familiari, per prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di disagio, sia a livello familiare che collettivo. E' finalizzato quindi al mantenimento della persona in difficoltà, in condizioni di benessere ed autonomia nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare e sociale, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e si inserisce nel complesso sistema di interventi Comunali realizzati nelle aree anziani, disabili e adulti.

**Prestazioni del Servizio****a. Prestazioni riferite alla persona:**

- pulizia della persona per l'igiene e la cura della stessa;
- vestizione;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto nel coricarsi e nell'alzarsi dal letto;
- mobilizzazione della persona allettata;
- aiuto nella deambulazione sia all'interno sia all'esterno dell'ambiente domestico;
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- accompagnamento dell'utente presso medici e presidi sanitari, per l'accesso agli uffici pubblici;
- esecuzione di frizioni e massaggi anti decubito;
- assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche, indicate nel piano terapeutico dell'assistito;
- attività di vigilanza sullo stato psicofisico dell'utente, finalizzata ad informare il servizio sociale comunale per l'adeguamento del relativo progetto di intervento;
- comunicazione di problemi, nel corso delle attività lavorative, che comportino interventi e programmi esterni;
- azioni di sostegno e attività complementari rispetto ad ogni altro progetto preventivo o riparativo elaborato dai servizi sociali riguardo ad anziani, minori, disabili e nuclei familiari in difficoltà.

**b. Aiuto di tipo domestico**

- governo della casa e pulizia, finalizzati a garantire le essenziali condizioni igieniche degli ambienti, con particolare riguardo alla camera da letto e ai servizi igienici;
- riordino e cambio della biancheria;

- lavaggio piatti e stoviglie;
- lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario personale dell'utente (da effettuarsi a domicilio o presso lavanderie);
- preparazione dei pasti caldi a domicilio (in casi particolari) oppure aiuto nella somministrazione di quelli forniti dalla ditta esterna;
- acquisto di generi alimentari, medicinali e materiale igienico/sanitario;
- indicazioni sulle corrette norme igienico/sanitarie;
- interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto e il rapporto con le strutture ricreative e culturali, al fine di promuovere la partecipazione della persona alla vita della comunità;
- informazioni sui servizi socio assistenziali e sanitari del territorio;
- disbrigo di semplici commissioni o pratiche di tipo burocratico.

c. Prestazioni diverse:

- partecipazione ad incontri settimanali di programmazione e valutazione dei singoli interventi e riunioni periodiche (almeno 2 all'anno) di verifica del servizio;
- registrazione delle prestazioni effettuate presso l'utente, controfirmate dal medesimo;
- preparazione dei programmi settimanali, da consegnare alle assistenti operative sul territorio; variazioni dei programmi stessi e comunicazione tempestiva alle operatrici;
- attività di front office e informazioni all'utenza rispetto ai servizi domiciliari per anziani e disabili e gli altri servizi offerti sul territorio comunale, presso la sede della Società stessa;

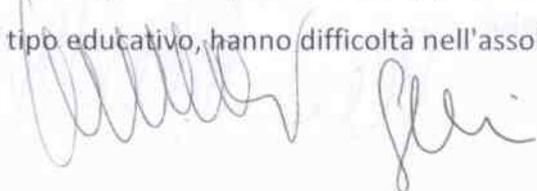
d. Mansioni di supporto:

- accompagnamento dell'utente presso strutture sociali e sanitarie per cura, visite mediche, prelievi, controlli, contatti con il medico di base e con i servizi territoriali;
- accompagnamento dell'utente per attività ricreative e culturali, per la spesa, per il mantenimento di rapporti amicali, parentali, eccetera, nonché per l'accesso ad uffici pubblici e lo svolgimento di pratiche amministrative urgenti e/o indispensabili.

**Destinatari**

Possono usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare tutti i cittadini residenti nel territorio Comunale e nello specifico:

- 1) anziani e soggetti disabili scarsamente autosufficienti in condizioni di isolamento o del tutto non autosufficienti;
- 2) malati cronici o terminali;
- 3) famiglie multiproblematiche, persone sole con figli, soggetti che, per motivi sanitari o per problemi di tipo educativo, hanno difficoltà nell'assolvere gli impegni connessi alla vita quotidiana.



Per ogni destinatario inserito nel servizio viene definito un progetto personalizzato e un programma specifico di intervento.

Nell'ultimo anno di servizio (2014) il numero medio di utenti è stato pari a 20 unità.

### **Modalità di svolgimento del servizio**

La Società assume, per quanto concerne il Servizio di Assistenza Domiciliare, ogni onere ed ogni responsabilità relativi all'assistenza socio-assistenziale degli utenti del servizio.

Ogni richiesta di nuovo accesso deve pervenire al Servizio di Assistenza Domiciliare della San Giorgio Servizi srl. La richiesta può essere formulata direttamente dai cittadini o dai loro famigliari, dal Servizio sociale, dal Distretto Sanitario di Mantova. L'Ufficio trasmette tempestivamente la richiesta all'assistente sociale del Comune, che provvede alla visita domiciliare per l'analisi del caso, cioè per l'analisi dei bisogni socio assistenziali e sanitari dell'utente, alla determinazione del carico assistenziale.

Il piano di assistenza individuale a domicilio (PAI) deve indicare:

- obiettivi dell'intervento di assistenza domiciliare e tempi di realizzo
- prestazioni da erogare, periodicità e modalità di erogazione
- il costo del servizio a carico del cittadino che fruisce del servizio
- modalità, tempi strumenti di verifica sul piano di assistenza individuale

Contestualmente, deve essere data da parte della Società comunicazione scritta all'utente della disponibilità dei patronati alla verifica sull'applicazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente). Ogni PAI deve essere assoggettato a verifica almeno semestralmente.

Ogni settimana – in un giorno predefinito – le operatrici domiciliari incontreranno l'Assistente sociale del Comune per:

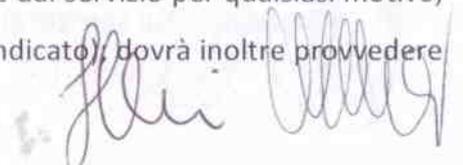
- verifica puntuale dell'andamento del servizio;
- inserimento di nuovi casi;
- programmazione degli interventi ordinari;
- discussione di situazioni problematiche;
- progettazione di attività socio ricreative

### **Personale in servizio**

#### *PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO DOMICILIARE*

La Società dovrà garantire la copertura di un totale presunto di 3.800 ore di servizio, da erogare per tutta la durata della convenzione nei giorni feriali ed eventualmente nei giorni festivi, secondo programma. Il numero di ore non è comunque vincolante, ma solamente indicativo, potendo la Società aumentarlo o diminuirlo in rapporto alle esigenze effettive dell'utenza.

La Società dovrà garantire l'immediata sostituzione del personale assente dal servizio per qualsiasi motivo, nonché le sostituzioni del personale dipendente comunale (nel periodo indicato), dovrà inoltre provvedere



all'eventuale sostituzione del personale che risulti non idoneo allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente capitolato, senza aggravii economici a carico della Società.

Il personale impiegato nell'espletamento del servizio dovrà essere in possesso della professionalità corrispondente alle prestazioni oggetto dell'appalto, come previsto dalla normativa vigente.

La Società dovrà individuare un team di persone di comprovata esperienza e capacità, assicurando la continuità del servizio.

Il rispetto di tutti gli obblighi verso i lavoratori risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, sicurezza e assicurazioni sociali, nonché in materia di controlli sanitari e tutti gli oneri economici sono a carico della Società.

La Società si obbliga a tenere indenne il Comune da qualsiasi responsabilità per danni, infortuni ed altro occorsi alla medesima o al proprio personale durante l'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato. L'eventuale coinvolgimento di personale volontario deve essere preventivamente autorizzato dall'Amministrazione Comunale e deve essere, comunque, inteso come supporto e mai in sostituzione dei lavoratori.

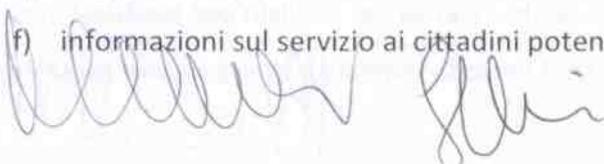
L'operatore è tenuto a:

- svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate;
- collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza;
- mantenere, sia con l'utente che con i famigliari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto;
- riferire all'Assistente Sociale sull'andamento del servizio, segnalando puntualmente eventuali problemi, assenze dell'utente o esigenze di modifica del servizio;
- partecipare agli incontri organizzati con l'Assistente Sociale;
- mantenere il segreto d'ufficio circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy.

#### *PERSONALE AMMINISTRATIVO*

La Società dovrà garantire la presenza di una persona addetta alle attività amministrative e burocratiche, quali:

- a) accoglienza istanze degli utenti
- b) trasmissione informazioni ai Servizi sociali del Comune
- c) \* registrazione ore di assistenza prestate al domicilio degli utenti
- d) fatturazione agli utenti
- e) riscossione rette
- f) informazioni sul servizio ai cittadini potenzialmente interessati e comunicazioni agli utenti



- g) pagamento fatture ai fornitori di beni e/o servizi relativi al SAD
- h) informazioni ai cittadini sui servizi per gli anziani erogati dal Comune o da altri soggetti operanti sul territorio.

Il personale individuato dovrà essere presente in ufficio tutti i giorni feriali, in orario antimeridiano, *da concordare con l'Amministrazione comunale.*

### **Tariffe del servizio**

Il costo del servizio è a carico dei cittadini che ne fruiscono, secondo le tariffe vigenti, salvo che la situazione economica del fruitore richieda l'intervento in termini contributivi (totali o parziali) da parte del Comune di San Giorgio di Mantova. Allo scopo, *la Società* deve inoltrare la pratica e il PAI di ogni nuovo richiedente ai Servizi Sociali del Comune di San Giorgio di Mantova per gli adempimenti relativi alla condivisione del progetto di intervento, all'applicazione delle tariffe sulla base del regolamento comunale ed all'eventuale assunzione dell'impegno di spesa (nel caso l'utente non sia pagante in proprio).

San Giorgio Servizi srl emetterà rendiconto mensile, con allegato l'elenco degli utenti a carico (parziale o totale) del Comune di San Giorgio di Mantova, unitamente al prospetto delle prestazioni erogate individualmente.

La spesa annua a carico dell'Amministrazione Comunale non potrà superare i limiti previsti dal Bilancio di Previsione del Comune secondo il dettaglio stabilito dal Piano economico gestionale.

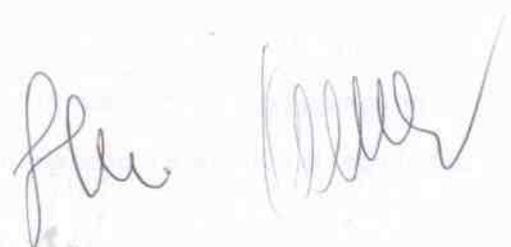
### **TELESOCORSO**

Il **telesoccorso** è un servizio socio-sanitario che favorisce la domiciliarità e consente alle persone che si trovano in uno stato di disagio ed ai loro familiari, di continuare a vivere serenamente ed in sicurezza presso la propria abitazione.

Il servizio prevede il lancio di un allarme in caso di bisogno tramite la pressione di un comodo telecomando. L'allarme è indirizzato a strutture specializzate (centrali di telesoccorso) o direttamente ai familiari.

**Obiettivi.** Il servizio è finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'anziano che vive da solo, offrendogli uno strumento semplice ed immediato in caso di necessità.

**Destinatari.** Anziani e invalidi che vivono da soli o in stato di isolamento, coppie di anziani con disabilità, persone con patologie gravi certificate dal medico curante.



Modalità di accesso e di erogazione. Occorre presentare la domanda all'Ufficio competente nel Comune di residenza, mediante la compilazione di specifica modulistica; l'istanza verrà inoltrata dal funzionario dell'ufficio al gestore del servizio (Croce Verde di Mantova), che procederà all'installazione dell'apparecchio mediante proprio personale qualificato.

Il servizio è operativo 24 ore su 24 per tutto l'anno; mediante un piccolo telecomando è possibile segnalare alla centrale operativa la richiesta d'aiuto e ricevere immediatamente l'intervento necessario.

In caso di guasti o rotture, l'utente telefonerà all'ufficio, che invierà al domicilio un tecnico incaricato.

Il pagamento del servizio da parte dell'utente avviene semestralmente; le tariffe sono differenziate in base all'ISEE del richiedente e vengono deliberate annualmente dalla Giunta comunale.

**Tempi di erogazione del servizio.** La compilazione della domanda è immediata; l'installazione del telesoccorso avviene generalmente entro 10 giorni dalla richiesta.

### **SOLLEVATORI ELETTRICI A BANDIERA**

Si tratta di sistemi di sollevamento per agevolare il lavoro di cura rivolto a persone anziane non autosufficienti o di disabili. Tramite i sollevatori elettrici, infatti, una persona allettata può essere sollevata, mobilitata e posizionata senza sforzo anche da un suo familiare o dall'operatore del Servizio domiciliare.

**Destinatari.** Anziani non autosufficienti e invalidi che vivono in famiglia.

Modalità di accesso e di erogazione. Occorre presentare la domanda all'Ufficio competente nel Comune di residenza, mediante la compilazione di specifica modulistica; l'istanza verrà inoltrata dal funzionario dell'ufficio alla ditta specializzata con cui viene sottoscritta annualmente una convenzione, che procederà ad un sopralluogo nell'abitazione dell'invalido e all'installazione dell'ausilio ritenuto più idoneo e funzionale al caso.

In caso di guasti o rotture, l'utente telefonerà all'ufficio, che invierà al domicilio un tecnico incaricato.

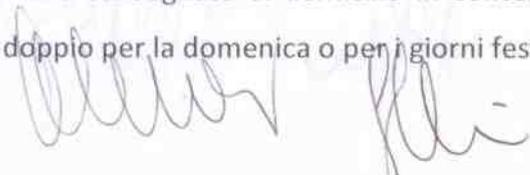
Il pagamento del servizio da parte dell'utente è mensile; le tariffe sono differenziate in base all'ISEE del richiedente e vengono deliberate annualmente dalla Giunta comunale.

**Tempi di erogazione del servizio.** La compilazione della domanda è immediata; l'installazione del sollevatore avviene generalmente entro 10 giorni dalla richiesta.

### **PASTI A DOMICILIO**

**Obiettivi.** Il servizio di consegna pasti pronti al domicilio è un valido sostegno per quelle persone, anziane o disabili, che non sono in grado di provvedere autonomamente, o con l'aiuto di familiari/parenti, alla preparazione dei pasti.

**Descrizione del servizio.** Il pasto confezionato, - completo di primo, secondo, contorno, frutta e pane, - viene consegnato al domicilio in contenitori appositi, dal lunedì al sabato; è possibile chiedere il pasto doppio per la domenica o per i giorni festivi infrasettimanali, nonché per la cena.



La consegna avviene tra le 11,30 e le 12,30.

Il menù giornaliero segue le linee guida dell'ASL di Mantova.

**Modalità di accesso e di erogazione.** Occorre presentare la domanda all'Ufficio competente nel Comune di residenza, mediante la compilazione di specifica modulistica; il funzionario comunicherà al Centro cottura della ditta fornitrice dei pasti l'attivazione del nuovo servizio.

Il pagamento del servizio da parte dell'utente è mensile; le tariffe sono differenziate in base all'ISEE del richiedente e vengono deliberate annualmente dalla Giunta comunale.

**Destinatari.** Anziani soli o disabili.

**Tempi di erogazione del servizio.** La compilazione della domanda è immediata; l'erogazione del pasto avviene generalmente entro 3 giorni dalla richiesta.

### **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SOGGIORNI, CURE TERMALI E GITE PER ADULTI E ANZIANI.**

**Obiettivi.** Il servizio di organizzazione e gestione dei soggiorni, cure termali e gite per adulti e anziani ha l'obiettivo di facilitare la socializzazione dei partecipanti in luoghi turistici e agevolare le persone nella fruizione delle cure termali.

**Descrizione del servizio.** Il servizio comprende la fase preparatoria dei soggiorni, delle gite e delle cure termali, compresa la fase di scelta dei contraenti cui affidare l'effettuazione dei viaggi e dei servizi alberghieri e di ristorazione, nonché la fase gestionale, mediante la raccolta delle iscrizioni e l'accompagnamento. Il costo del servizio è a carico di chi ne usufruisce.

**Destinatari.** Adulti e anziani.

### **PROGETTI LUDICO-RICREATIVI PER ANZIANI E SOGGETTI FRAGILI**

**Obiettivi.** I progetti dovranno avere contenuti idonei a favorire la socializzazione di persone anziane o persone fragili evitando il rischio del loro isolamento dovuto alla permanenza nella propria abitazione.

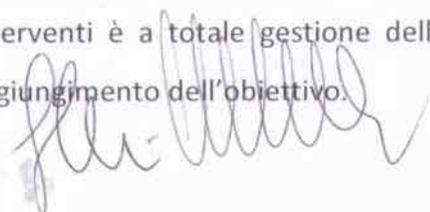
**Descrizione del servizio.** Il servizio dovrà prevedere l'intera organizzazione del progetto compreso il conferimento di incarichi e la fornitura di eventuali servizi di supporto. La Società fornirà al Comune i dati sull'andamento del progetto sia in itinere che con consegna di report finale.

**Destinatari.** Anziani e altri soggetti fragili

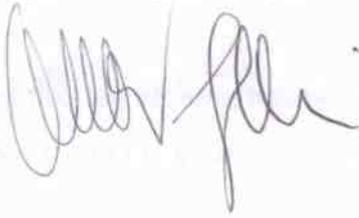
### **SUPPORTO NELLA GESTIONE OPERATIVA DI SERVIZI ATTIVATI A FAVORE DEI SOGGETTI FRAGILI**

**Obiettivi.** Dovranno essere previsti servizi a supporto di macro attività già svolte dal Comune ma che, per la loro efficacia necessitano di ulteriori interventi complementari e integrativi.

**Descrizione del servizio.** Sono previsti interventi di varia natura variabili in base all'area di intervento ma caratterizzati da aspetti di rilievo esecutivo. La realizzazione degli interventi è a totale gestione della società che potrà attuare le procedure dalla stessa ritenute idonee al raggiungimento dell'obiettivo.



Destinatari. soggetti fragili



Faded, illegible text in the upper right section of the page.

Faded, illegible text in the middle section of the page.

Faded, illegible text in the lower middle section of the page.

Faded, illegible text in the bottom section of the page.