

**CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO A TERZI DELLA GESTIONE DEL  
PROGETTO “QUALIFICAZIONE DELLE MISURE DI SOSTEGNO AI FRAGILI”**

**INDICE:**

Art. 1	Oggetto	pag. 1
Art. 2	Normativa di riferimento	pag. 1
Art. 3	Analisi del problema e lettura del contesto	pag. 1
Art. 4	Obiettivi del Servizio	pag. 5
4.1	la riorganizzazione delle aree di lavoro .	
4.2	la qualificazione dei punti di accesso al servizio	
4.3	il potenziamento degli interventi di sostegno psicosociale	
4.4	la creazione del il sistema dei PUC	
Art. 5	Azioni e svolgimento per la realizzazione degli obiettivi 2) e 3)	pag. 6
5.1	Qualificazione degli sportelli sociali del SSU	
5.2	Il servizio di consulenza e sostegno psicosociale	
5.2 a)	consulenza alle equipe adulti/ fragilità e tutela/genitorialità	
5.2 b)	lavoro diretto con l'utenza	
5.3	il sistema dei PUC	
Art. 6	Destinatari tipologia e dimensionamento	pag. 9
Art. 7	Metodologia	pag. 10
Art. 8	Il personale. Requisiti e obblighi assicurativi e contributivi	pag. 10
Art. 9	Compiti dell’aggiudicatario	pag. 11
Art. 10	Polizze assicurative	pag. 12
Art. 11	Disposizioni in ordine alla sicurezza sul lavoro e alla valutazione dei rischi dei lavoratori	pag. 12
Art. 12	Vigilanza sul servizio	pag. 12
Art. 13	Obblighi e Oneri a carico dell’Aggiudicatario	pag. 13
Art. 14	Funzioni in capo al SSU	pag. 13
Art. 15	Subappalto e cessione del contratto – responsabilità relative	pag. 13
Art. 16	Oneri inerenti il servizio e spese contrattuali	pag. 13
Art. 17	Importo dell’appalto	pag. 14
Art. 18	Durata dell’appalto	pag. 14
Art. 19	Termini di pagamento e fatturazione	pag. 14
Art. 20	Inadempienze, penalità e decadenza per risoluzione del contratto	pag. 15
Art. 21	Fallimento, liquidazione, trasformazione dell’Aggiudicatario	pag. 16
Art. 22	Foro competente	pag. 16
Art. 23	Disposizioni finali e rinvio	pag. 16

### **ART. 1 – Oggetto**

Il presente Capitolato ha per oggetto l'attuazione del progetto denominato "QUALIFICAZIONE DELLE MISURE DI SOSTEGNO AI FRAGILI" del Piano per la Salute e il Benessere Sociale dell'ambito territoriale Tresinaro Secchia del Programma Attuativo 2018-2020 e del PIANO TERRITORIALE DI LOTTA ALLA POVERTÀ.

### **ART. 2 – Normativa di riferimento**

Il presente capitolato risulta coerente con le normative nazionali e regionali che regolano il sistema integrato dei servizi socio sanitari, con particolare attenzione alle interazioni con le normative europee, nazionale, regionali e locali dell'ambito del welfare della lotta alla povertà, lavorativo in particolare:

- legge 8 novembre 2000, n. 328 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*;
- legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2 *"Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*;
- Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia, sottoscritte nel novembre 2015 in Conferenza Unificata Stato Regioni;
- Legge Regionale 14/2015 *"Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizioni di fragilità"*;
- Legge Regionale 24 del 2016 istitutiva del RES e Legge regionale 7 del 2018 RES 2;
- D.Lgs 147/2017 *"Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà"*;
- Nuovo Piano sociale e sanitario regionale e le schede di intervento attuative (DGR 1423/2017);
- Piano di zona per la salute ed il benessere sociale 2018-2020 Unione Tresinaro Secchia e relativa programmazione attuativa della speciale sezione povertà;
- D.Lgs 28 gennaio 2019 *"Disposizioni in materia di reddito di cittadinanza e successive norme applicative"*.

### **ART. 3 - Analisi del problema e lettura del contesto**

Il Servizio Sociale nasce e si struttura in una epoca di progresso sociale ed economico. La zona sociale di Scandiano appartiene al "miracolo economico" del comprensorio ceramico. Il Servizio Sociale ha sempre trattato la povertà materiale come fenomeno transitorio, accessorio, e occasionale, ritenendo che la stessa possa caratterizzare alcune brevi fasi nella storia di una famiglia da cui è necessario e possibile uscirne velocemente. Per questo motivo sono oggi scarsi gli strumenti di intervento, se non il sostegno economico temporaneo, ovvero un contributo che "tamponi il bisogno" in attesa che il soggetto torni ad essere autonomo. Attraverso le nuove misure di lotta alla povertà, RES REI, LR14/2015, reddito di cittadinanza, si chiede alle istituzioni, che prima della crisi si occupavano dei pochi esclusi dal benessere, di occuparsi di fenomeni massicci e permanenti di povertà. Non è pertanto scontato attendersi che il tema del disagio sociale legato alla assenza di lavoro e alla povertà possa trovare accoglienza e capacità di gestione all'interno dei Servizi Sociali.

Nel corso degli anni le misure di contrasto alla povertà hanno messo in campo, a favore di chi ha bisogno, articolate gamme di opportunità sulle diverse aree di bisogno materiale degli alimenti, della casa, del lavoro, della mobilità. Sono interventi di Servizio Sociale che si collocano sempre nella dimensione dell'erogazione di beni e servizi. Le nuove misure nazionali e regionali introducono la dimensione della contrattualità e del patto sociale, oltre che dell'impegno attivo di tutto il nucleo.

Nel corso del primo anno di avvio e operatività della L. R. 14/2015 sono emerse criticità impreviste come l'alta percentuale di persone che non firmano i patti, persone che si ritirano e non portano a termine le misure di avvicinamento al lavoro. Il rischio è che di fronte ai successi solo parziali delle

misure previste dalla L.R. 14/2015 si colpevolizzino gli utenti stessi “che non aderiscono” “non sono motivati” “hanno atteggiamenti passivi di dipendenza”. In questa difficoltà ad aderire alle misure, osservata in modo empirico, non vengono adeguatamente considerate le risorse di personale e la loro adeguata preparazione al nuovo paradigma che vengono messe in campo dalle istituzioni del welfare locale.

Le istituzioni sociali, sanitarie, lavorative, hanno aggiunto risorse, le hanno messe in rete, eppure i risultati deludono le aspettative: i nuovi poveri non sembrano in grado di cogliere le opportunità offerte.

Gli operatori del welfare locale portano un disagio professionale rispetto alla consapevolezza di non poter dedicare alla relazione di aiuto un tempo rispettoso e rispondente ai bisogni dei cittadini sempre più fragili e richiedenti sostegno personale, questo sia nella fase di prima accoglienza che di presa in carico.

Inoltre un Servizio Sociale che attinge esclusivamente a risorse interne di natura professionale erogando proprie prestazioni e benefici tradisce il proprio mandato che è principalmente quello di promuovere integrazione sociale. La sfida del Rdc è di integrare il lavoro specialistico dei servizi con le opportunità del territorio a partire dalla valorizzazione delle risorse personali del soggetto fragile. In particolare le misure della condizionalità, patto per il lavoro, patto di inclusione sociale e progetti utili alla collettività (PUC) sono gli strumenti che traducono il principio dell'empowerment in prassi. Se il Servizio Sociale ha svolto fino ad oggi in modo marginale e residuale il cosiddetto lavoro di comunità, ora è chiamato ad organizzarsi per praticare questa metodologia di lavoro in modo strutturale.

LA POVERTÀ GENERA SOFFERENZA DIFFUSA, INVISIBILE, SCONOSCIUTA. Nel 2016/2017 il Servizio Sociale Unificato ha condotto una ricerca azione, “eroi della crisi”, con un gruppo di famiglie colpite dalla crisi. Sono emersi elevati livelli di sofferenza di chi vive condizioni di precarietà economica e povertà. Un terzo degli utenti ha riferito pensieri di morte, tutti hanno riportato stati di angoscia, momenti confusionali, ansia generalizzata e persistente. Le sofferenze più importanti sono legate alla perdita di dignità e all'impotenza nell'alleggerire la sofferenza dei familiari (figli prima di tutto, ma anche il coniuge). Dai loro racconti sono emerse anche importanti indicazioni metodologiche che confidiamo di mettere a valore. E' emersa frustrazione degli operatori di fronte alla propria impotenza, e alla inadeguatezza degli strumenti. E' anche stato esplicitato il serio disagio degli operatori precari a lavorare sul tema della precarietà e del disagio economico. Essi esplicitano la fatica a entrare profondamente in contatto con i nuovi poveri e la tendenza difensiva a fermarsi nella relazione a un livello più di superficie.

Una altra ricerca, quantitativa e qualitativa supervisionata dall'Università di Parma, è stata condotta all'interno del Servizio Sociale Unificato, e ha riguardato il tema dei Neet. I neet classificati fra le nuove forme di povertà, sono stati e sono a tutt'oggi una grande sfida, un fenomeno di difficile individuazione, comprensione e fronteggiamento. La ricerca “Neet: gli invisibili” ha confermato l'incapacità degli operatori di vedere fra la propria casistica i giovani soggetti a questa nuova forma di ritiro sociale. Gli operatori, fra tutta la casistica in carico, con grande sforzo, ne avevano individuati solo 13, sui 25 richiesti per la sperimentazione, mentre al termine della ricerca ne sono emersi ben 168.

Il Servizio Sociale in questa fase storica, in tutti gli ambiti, è sbilanciato sulla fase valutativa e progettuale (vedi UVG, UVM, UVH, profili di fragilità, ecc). La filosofia che sottende l'operare è “valutare collegialmente e in modo approfondito, progettare e realizzare”. La valutazione è spesso supportata da strumenti tecnici indicizzati. Nel Servizio Sociale, per la complessità e molteplicità dei compiti assegnati è spesso compresso e sacrificato l'intervento di sostegno psico sociale, di accompagnamento relazionale all'interno di un processo di aiuto, intervento classico e fondante della professione. Così avviene anche nella presa in carico di famiglie con minori dove l'intervento psicologico è prioritariamente rivolto alla valutazione delle capacità genitoriali. Si avverte l'esigenza, di poter offrire all'utenza percorsi di sostegno personale in fasi di forte criticità familiari

in modo da potenziare l'efficacia del progetto sociale. Il porre in carico esclusivamente alla assistente sociale tutto l'onere di accompagnamento di cura e relazionale crea una costante percezione di insostenibilità del carico e di incapacità a assolvere ad altri compiti come la progettazione allargata e condivisa, il lavoro di rete, il lavoro di monitoraggio di vigilanza e documentazione.

Dall'ascolto della comunità civile nel percorso partecipato di costruzione dei psz, è emerso in modo consistente la definizione di fragilità non solo e non tanto legata a condizioni oggettive di “mancanza di qualcosa” (servizi, salute, casa, lavoro, informazioni) quanto dal disagio soggettivo definito dai più “**disagio interiore**”. Le espressioni utilizzate per descrivere la fragilità/disagio interiore sono spesso precedute dall'espressione “sentirsi”, soli, non accettati, smarriti, confusi. Le persone fragili vengono descritte come “di cristallo” che “si rompono al minimo urto”, timorose del futuro, “prossime a precipitare”. Pervade l'idea di inadeguatezza personale e la difficoltà ad affrontare le ordinarie criticità del quotidiano. Le persone fragili sono descritte come incapaci di accettare limiti, incapaci di sopportare ciò che non è modificabile, incapaci di lasciarsi aiutare. Il forte disagio personale descritto fa riferimento non a categorie propriamente psicopatologiche ma esperienziali ed esistenziali come la disperazione, la esasperazione, la tristezza, il senso di incertezza il pensarsi senza prospettive.

Di fronte a questa tipologia di cittadini fragili, quando si associa un problema che definiremmo oggettivo di mancanza di reti sociali, di lavoro, di casa, assistenza ecc le persone sembrano incapaci di cogliere le opportunità “concrete” che vengono loro offerte dai servizi.

Anche l'analisi della letteratura in materia ci mostra quanto la precarietà di vita generi forme di sofferenza profonde. Ricerche condotte a 10 anni di distanza da un licenziamento collettivo per valutarne gli esiti sulla salute fisica e mentale dell'individuo ci mostrano che il 58% dei licenziati soffre di sindrome pre-depressiva, il 24% di sindrome ansiosa depressiva grave, 30 % di disturbi cardiaci lievi, il 12% ha disturbi cardiaci gravi. La perdita del lavoro è un trauma che pone il soggetto in una situazione di disagio cronico oscillante fra il malessere ansioso e la disperazione. Una sofferenza devastante quanto negata (Alain Ehrenberg “La società del disagio.mentale e il sociale”).

Nell'incontro di Anteverto, (l'osservatorio sull'andamento dell'occupazione presieduto dalla Provincia Reggio Emilia) che si è tenuto al centro per l'impiego di Scandiano a Luglio 2018, Confindustria ceramiche ha quantificato in 3.000 addetti, l'emorragia di personale legata alla crisi economica del settore negli ultimi dieci anni. Anche il dato degli iscritti alle liste di mobilità risulta essere quello più alto di tutta la provincia, residuano ancora quasi 600 lavoratori.

In diversi paesi europei come Francia e Germania sono attivi programmi e dispositivi istituzionali per svolgere funzioni propriamente di clinica psicosociale. Da queste esperienze si è appreso che la clientela (disoccupati, precari, giovani con difficoltà di inserimento, lavoratori sottopagati) non si reca spontaneamente a consulto. La domanda di aiuto non è formulata attraverso la parola. Sono quindi soggetti che manifestano sofferenza (vedi il proliferare di “stati-limite”) ma non sono in grado di organizzare una domanda. La problematica psicologica degli utenti si manifesta secondo le tonalità della perdita: depressione, svalutazione, chiusura. *“Se tutto ruota attorno alla perdita lavoro, stato sociale, alloggio, salute, relazioni, la perdita più pesante è la perdita di fiducia, in sé, negli altri, nell'avvenire. La sofferenza finisce per anestetizzarsi. Si tratta di persone bloccate nella loro sofferenza. Gli psichiatri la chiamano sindrome di auto esclusione: inibizione del pensiero e delle emozioni, rottura dei legami, incapacità di domandare, incuria di sé, assenza di vergogna. Paradosso: nella ricerca del lavoro, si chiede a questi poveri di comportarsi come dei vincenti (caratteristica necessaria a inserirsi) dimentichi delle loro ferite narcisistiche”* (Alain Ehrenberg “La società del disagio.mentale e il sociale”).

In sintesi potremmo così riassumere le ipotesi di lettura del problema sociale sottese al progetto del presente capitolato:

- la sofferenza psichica legata anche alla mancanza di mezzi di sussistenza per se e per la propria

famiglia è poco conosciuta e sottovalutata;

- le prime nuove misure di contrasto alla povertà già mostrano scarso impatto in termini di efficacia si fondano su ipotesi di lettura del problema sociale, scollegate dalla conoscenza della casistica e dalla clinica;
- il servizio sociale non ha strumenti di lettura e gestione delle nuove forme di disagio psico sociale (in particolare l'aumento dei disturbi borderline e l'aumento dei sintomi negativi);
- il servizio sociale ha investito metodologicamente sulle fasi valutative e progettuali a discapito della cura della relazione;
- il lavoro di rete con le risorse associative e informali del territorio indispensabile per l'attivazione personale e la riabilitazione sociale dei soggetti fragili è poco sviluppato nei servizi sociali;
- gli operatori sociali pur operando in un servizio che rispetta i parametri di personale previsto porta l'insostenibilità della presa in carico delle nuove forme di disagio, a causa della cura relazionale e del lavoro con il territorio che queste richiedono.

## **ART. 4 – Obiettivi del progetto**

### **L'obiettivo generale**

Il fondo povertà offre al SSU l'occasione per realizzare un **progetto di qualificazione complessiva del servizio**. La strategia scelta è quella di recuperare la dimensione propriamente relazionale del lavoro sociale e rimettere al centro l'intervento di sostegno psico sociale, e contemporaneamente aprirsi alla comunità civile, interventi classici e fondanti della professione. Ciò richiede di dotarsi di risorse di tempo e risorse professionali idonee atte a riqualificare in questo senso il servizio. Il SSU, attraverso il fondo povertà ha investito sull'area della fragilità con assunzioni dirette e potenzia l'azione dotandosi di servizi qualificati di supporto, oggetto del presente capitolato.

La qualificazione passerà attraverso:

**4.1 la riorganizzazione delle aree di lavoro** del Servizio Sociale Unificato prevede il superamento della divisione per aree riferibili ai target di età (minori, adulti, anziani) a favore di una organizzazione di lavoro per tipologia di problemi: area genitorialità, area fragilità, area non autosufficienza. L'area della fragilità in modo particolare è incaricata di avviare buone pratiche per rispondere in modo efficace alle nuove forme di disagio sociale.

**4.2 la qualificazione dei punti di accesso al servizio**

**4.3 il potenziamento degli interventi di sostegno psicosociale**

**4.4 la creazione del sistema dei PUC**

Il punto 4.1 è condizione di premessa, i punti 4.2, 4.3 e 4.4 sono oggetto del presente capitolato .

### **Obiettivi specifici riferibili ai punti 4.2, 4.3 e 4.4 del presente capitolato.**

In relazione alla complessità crescente dei bisogni espressi dai cittadini e dalle loro famiglie, diventa essenziale sviluppare un **sistema di accesso** ai servizi che oltre che a garantire una specifica azione di “front-office”, di gestione del primo contatto, dell’informazione, dell’orientamento e dell’invio a servizi specifici, sappia offrire capacità empatica di relazione, di accoglienza, e disponibilità all’ascolto. Lo sportello è il luogo dove il cittadino costruisce l'imprinting con il servizio, il cittadino si ben dispone alla relazione o al contrario si attrezza in modo difensivo al confronto con l'operatore della presa in carico. In epoca di accrescimento di atteggiamenti evitanti di sfiducia in sé e negli altri, il contatto empatico e rispettoso, attento senza essere invadente, favorisce la possibilità di aggancio delle situazioni in fasi preventive. Al lato opposto si sta diffondendo una tipologia di cittadini che poco mentalizza i problemi e tende ad agire esternalizzando il disagio in modo impulsivo e aggressivo. Sullo sfondo di una cultura svalutante e denigratoria del servizio pubblico tendono a porsi in modo sfidante e a creare “false emergenze” nei punti di accesso. Per questo il personale deve essere capace di leggere la domanda anche quando posta in modo disfunzionale e tutelare sia l'utente che il servizio. Lo sportellista è chiamato a fare un'accoglienza friendly ma ad avere “spalle robuste”.

L'intento è di avere nella zona sociale di Scandiano un servizio meno “prestazionistico” e più

accidente. Fino ad oggi il “caso economico” è stato ritenuto di scarsa rilevanza, spesso non considerato una priorità. Di fatto vediamo come famiglie approdano ai servizi portando problemi economici (insoluti di rette, affitti arretrati ecc) ed evolvono verso un grave disagio, (sfratti, rottura dei legami sociali e conflittualità famigliari). Lavorare sull'area della fragilità significa fare prevenzione secondaria.

Se accettiamo l'ipotesi di disagio personale profondo riconosciamo che il problema non è così immediatamente aggredibile con la semplice offerta di nuove opportunità. Occorre sviluppare a tutti i livelli e sin dalla fase di accoglienza, un servizio sociale più attento alla dimensione soggettiva e relazionale del processo di aiuto. In modo conseguente e congruente con l'ipotesi esplicitata intendiamo dotarci della possibilità di **costruire relazioni accidenti**, che accolgono, accompagnano, valorizzano e sostengono. Costruire relazioni accidenti significative in grado di incidere sulla sfiducia, lo scoraggiamento, il ritiro sociale richiede competenza e tempo nella cura del legame, richiede lavoro interdisciplinare, connessioni comunitarie, in sintesi richiede tempo lavoro interdisciplinare e qualificato.

Dal punto di vista della **presa in carico del disagio sociale e psicologico** il Servizio Sociale non è più chiamato ad occuparsi principalmente di comportamenti devianti ma di condotte di impotenza (sintomi negativi, demotivazione, chiusura, ritiro) e non ha esperienza in questo specifico ambito. Occorre ascoltare e osservare favorire l'emergere di una domanda, far aumentare la stima di sé, restituire fiducia. Occorre uscire dal circolo vizioso della responsabilità e del senso di colpa, come? Prima di tutto la sofferenza va mentalizzata, e la situazione esistenziale compresa nelle sue componenti causali del contesto sociale e storico non solo di responsabilità personali. Esiste una responsabilità personale e una collettiva. È a partire dalle attese dei cittadini in crisi, dalla percezione che hanno dei propri problemi e del proprio divenire che il lavoro sociale deve far emergere le loro potenzialità. Esso dovrà consentirgli di diventare protagonista della sua relazione con la società ed eventualmente riappropriarsi dei suoi diritti. Attivazione è la parola chiave: si tratta di accompagnare le persone nel far emergere le loro potenzialità. Se la stima di sé indebolita produce inattività occorre ripristinare la fiducia in sé nell'intento di aiutarli a passare da una posizione di chiusura di chi subisce a un atteggiamento propenso all'azione. Si tratta di sviluppare efficaci pratiche di riabilitazione psicosociale

L'**attivazione personale** e l'**empowerment** sono elementi strategici delle nuove misure di contrasto alla povertà. Per questo tipologia di problemi non è sufficiente formalizzare un contratto con l'utente. Il Servizio Sociale ha certamente la cultura del lavoro per progetti per il superamento dei problemi, ma la dimensione della contrattualità, non solo formale, ma ri-bilanciata nei rapporti di forza e coinvolgente la società civile è una opportunità di innovazione metodologica e cambiamento di “clima” nei servizi. Nell'ambito dei Patti per il lavoro e/o per l'inclusione sociale, i beneficiari Rdc sono tenuti a svolgere Progetti Utili alla collettività (PUC) nel comune di residenza Implementare sul territorio questa rete di opportunità di valorizzazione delle competenze dei soggetti fragili a beneficio dell'intera comunità, è elemento innovativo delle pratiche locali di sostegno alla popolazione fragile.

## **ART. 5 - Azioni e svolgimento per la realizzazione degli obiettivi 4.2, 4.3 e 4.4 del presente capitolato**

### **5.1 QUALIFICAZIONE DEGLI SPORTELLI SOCIALI DEL SSU**

**Inserire presso i punti di accesso figure qualificate che sostengano gli operatori di sportello** nel contatto diretto con l'utenza e i cittadini. Nella maggioranza dei Poli sociali gli operatori di sportello sono ex insegnanti o ex oss, sono quindi figure motivate, con un patrimonio di competenze non solo amministrative ma anche relazionali. Tali competenze richiedono di essere rinforzate e valorizzate per concorrere pienamente alla riqualificazione complessiva del servizio. Anche dove sono presenti figure ad alta competenza il loro apporto va potenziato.

In particolare oltre che da contatti diretti dell'utente, ad uno sportello aperto e non stigmatizzante

potranno accedere soggetti del territorio che desiderano fare segnalazioni rispetto a situazione a rischio, di persona vulnerabili e sole, contribuendo alla funzione di "antenna sociale" del territorio. Le stesse qualità di saper accogliere in modo competente ed empatico favoriranno lo sviluppo delle collaborazioni con altri soggetti, pubblici e privati. Gli sportelli sociali saranno anche luoghi in cui i cittadini potranno avviare un confronto su problemi comunitari, di vicinato, o portare idee di collaborazione.

L'aspettativa è che lo sportello così qualificato oltre a facilitare ai cittadini l'accesso ai servizi sociali, abbia ricadute nel lavoro dei servizi sociali in termini di riordino dei ruoli (es funzioni amministrative e funzioni di accoglienza) e porterà beneficio in termini di alleggerimento o sgravio di funzioni svolte dalle assistenti sociali (semplice procedure di segretariato sociale, caricamento dati per debiti informativi, cura di alcune fasi dei procedimenti amministrativi). Gli sportellisti devono essere in grado di fare un'accoglienza attenta ma contemporaneamente snella, senza invadere la sfera di competenza dell'assistente sociale. L'operatore di sportello ha una funzione trasversale al servizio, potrà cogliere tendenze, creare connessioni fra aree, occuparsi di temi emergenti (es il disagio abitativo, esigenze di mobilità) e favorire lo sviluppo di progetti collettivi e di intrecci sociali. Il personale già operante e gli operatori del servizio di qualificazione faranno formazioni congiunte, non teorica quanto di lavoro sulla casistica. Sulle esigenze specifiche di polo si valuterà come valorizzare il personale interno, connettendolo con le figure di potenziamento.

**5.2 IL SERVIZIO DI CONSULENZA E SOSTEGNO PSICOSOCIALE** qualifica l'azione complessiva del ssu sviluppando i propri interventi in due direzioni:

#### **5.2 a consulenza all'equipe adulti/ fragilità**

Sostiene l'equipe per la valutazione e la gestione di situazioni ad elevata complessità relazionale, mira a potenziare l'efficacia del lavoro sociale rafforzando la capacità dell'equipe e dei singoli operatori di

- valutazione dello stato psicologico dell'utente in relazione alla criticità di vita, anche tenuto conto della struttura di personalità dello stesso;
- lettura e identificazione delle risorse e delle fragilità soggettive dell'utente;
- comprensione delle dinamiche psichiche, relazionali ed emotive del contesto di vita dell'utente;
- identificazione di fattori di rischio che richiedono un lavoro di accompagnamento a servizio specialistico.

Attraverso l'apporto delle competenze psicologiche si farà la valutazione complessiva dello stato dell'utente sia esso un giovane, un adulto solo o un genitore. Lo psicologo, grazie all'utilizzo di specifici strumenti, fa una valutazione del funzionamento psicologico e individua quali sono le funzioni psichiche che contribuiscono a creare o ad alimentare la sofferenza del cliente in vari ambiti della sua vita.

#### **5.2 b lavoro diretto con l'utenza**

Il servizio di consulenza psico sociale ha un orientamento clinico, di lavoro sul caso. Il termine "clinico" è da intendersi nella sua accezione più ampia, non il significato di "cura" inteso come percorso di guarigione da una malattia, fisica o psichica, ma il significato di "prendersi cura di" una persona portatrice di un disagio non necessariamente riconducibile ad una patologia.

Il Sostegno Psicologico è un intervento non terapeutico rivolto a persone che vivono un momento di disagio o crisi personale e familiare, ma che non presentano sintomi rilevanti o comunque un quadro tale da necessitare di intervento psicoterapeutico. Il sostegno psicologico all'interno di un progetto di servizio sociale realizza interventi diretti e mirati migliorare la percezione dei bisogni e delle aspettative dell'utente, la sua percezione del carico delle responsabilità oltre a potenziare le sue capacità di autodeterminazione e di ricerca di migliori equilibri adattivi. Psicologo e assistente sociale su situazioni ad elevata complessità, lavoreranno in modo sinergico per l'attivazione delle risorse istituzionali di aiuto, delle reti sociali e delle risorse interne del soggetto, sugli aspetti rappresentativi, ideativi, emozionali. Lo scopo di un intervento di questo tipo è quello di supportare

empaticamente la persona, aiutandola ad affrontare i momenti di difficoltà, gestendo al meglio il proprio disagio fino al superamento dello stesso.

La consulenza psicologica si sostanzia in brevi percorsi (da 2 a 4 incontri) finalizzati ad orientare, promuovere, sostenere e sviluppare le potenzialità della persona, aiutando a reperire strategie idonee alla risoluzione delle problematiche incontrate e stimolando le risorse personali. Attraverso la fase della valutazione multidimensionale in equipe accederà a mini percorsi individuali di approfondimento della dimensione interiore dei problemi, per visibilizzare e riconoscere e nominare i propri bisogni emotivi, relazionali oltre che bisogni materiali. L'intervento di sostegno psicologico non ha valenza psicoterapica ma ha come obiettivo la valorizzazione della dimensione soggettiva e interiore del cambiamento all'interno di un progetto di intervento di servizio sociale. Lo psicologo non opera prese in carico esclusive, la titolarità del progetto di intervento infatti è del SSU e fa capo alla figura del responsabile del caso. Lo psicologo interviene in momenti di difficoltà ma in assenza di patologia, allo scopo di dare alla persona/alle persone nuovi strumenti per gestire emotivamente o cognitivamente, o entrambi, la situazione di difficoltà. Tuttavia non è preclusa a chi è portatore di particolari patologie l'accesso al sostegno psicologico. In questi casi lo psicologo interviene sul singolo o sul gruppo, con una finalità non terapeutica, ma di sostegno, di riabilitazione o direttamente di consulenza. Alcuni esempi sono: gruppi di auto aiuto; supporto alla famiglia di una persona depressa; intervento sulla persona sofferente ma senza lavorare sul nucleo patologico (es. fare empowerment); lavorare sulla presa di coscienza del proprio stato patologico per poter dare alla persona la possibilità di valutare ed eventualmente scegliere un percorso di cura; ridefinizione degli obiettivi di vita dopo un trauma; ecc...La linea di demarcazione tra un intervento di consulenza psicologica ed uno di psicoterapia non riguarda quindi solo il numero delle sedute, le tecniche utilizzate, o eventuali patologie diagnosticate, ma gli obiettivi (il contratto) da cui nasce e si struttura il rapporto con l'altro e tutto il percorso all'interno del servizio sociale.

Dialoghi Anticipatori agiranno per mobilitare casi e situazioni “bloccate” e di impasse generando un cambiamento a partire da una prospettiva futura positiva. Analisi della preoccupazione dell'operatore per mentalizzare e esprimere le preoccupazioni sui casi e individuare azioni possibili. Entrambi gli strumenti di intervento dell'approccio dialogico sono patrimonio del SSU e devono sincronizzarsi e integrarsi con il servizio di consulenza e di sostegno psico sociale. L'attestazione di conoscenze nell'approccio dialogico saranno tenute in particolare considerazione al momento della valutazione dei candidati.

Percorsi gruppali e laboratori relazionali per soggetti fragili in cui le persone possano incontrarsi, condividere, rielaborare, crescere, rafforzarsi. Progettazione costruzione di spazi/tempi di accoglienza anche collettivi per l'ascolto del disagio soggettivo e personale. Riportiamo in modo fedele le sollecitazioni che si erano raccolte dal territorio in sede di progettazione partecipata del nuovo Piano Socio Sanitario che devono tradursi in sperimentazioni pratiche nella clinica psicosociale attraverso azioni collettive volte a “creare occasioni di ascolto in luoghi non troppo formali”, trovare occasioni di confronto”, “ricevere sostegno in ambienti ironici e rilassati” “poter vivere esperienze relazionali forti assieme ad altri”. I percorsi di gruppo sono volti a elaborare pensieri e vissuti emotivi, trasformare il dolore e la rabbia; superare lo stallo e lo scoraggiamento, stimolare la cura di sé, migliorare l'autostima e il senso di efficacia, favorire strategie adattive nelle situazioni di precarietà di vita, innescare atteggiamenti attivi di fronteggiamento delle difficoltà, acquisire un nuovo modo di vivere al meglio il proprio presente, elaborare stili educati e relazionali volti al benessere di tutta la famiglia in particolar modo dei soggetti più fragili.

5.3 IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DEI PUC. I PUC rappresentano un'occasione di inclusione e crescita sia per i beneficiari che per la collettività. I progetti, infatti, come prevede la normativa saranno strutturati a partire dai bisogni e dalle esigenze della comunità e in coerenza con le competenze professionali del beneficiario. Al fine di favorire la massima partecipazione della società civile e del terzo settore alla realizzazione dei PUC, è necessario svolgere le seguenti



attività:

- informazione, sensibilizzazione, tanto capillare quanto diffusa. Tutti i potenziali partner delle progettazioni devono essere incoraggiati nel collaborare con Centro per l'Impiego e Servizio Sociale alla messa a disposizione di PUC;
- sostegno nella definizione delle relative attività, risorse necessarie, indicazioni delle tempistiche, ai soggetti coinvolti e disponibili ad attivare i PUC;
- valorizzazione del patrimonio di esperienze e di sperimentazioni in essere nell'ambito dell'Unione Tresinaro Secchia, in particolare il progetto “Intrecci Sociali” del Piano di Zona distrettuale per la salute e il benessere sociale 2018 -2020 la cui scheda 26 “Misure di contrasto alla povertà” recepisce e estende il progetto “Comunità in ascolto: accorciamo le distanze” esito del bando Welcom Manodori, realizzato in tutti Poli sociali dell'Unione;
- accompagnamento alla predisposizione dell'**elenco delle competenze** riferibili agli ambiti in cui possono essere progettati i PUC, ovvero le competenze in ambito culturale, sociale, artistico, ambientale, formativo e di tutela dei beni culturali;
- aggiornamento mensile, tramite la Piattaforma GEPI, del “**catalogo**” dei progetti e loro caratteristiche;
- costituirsi quale referente qualificato, disponibile e affidabile per i Servizi Sociali e per il Centro per l'Impiego per l'implementazione dei PUC;
- coordinare le proprie attività con l'amministratore di ambito del Rdc.

#### **ART. 6 – Destinatari, tipologia e dimensionamento del servizio**

IL POTENZIAMENTO DEL RUOLO DEGLI SPORTELLI SOCIALI è rivolto a 6 operatori già operanti sul distretto, non si traduce in aumento di ore di apertura, ma in qualità del presidio, di vicinanza emotiva al cittadino e di supporto trasversale al servizio.

**E' previsto l'impiego di almeno due operatori per un impegno complessivo di 8.300 ore nel corso della durata dell'appalto.**

#### IL SOSTEGNO PSICOLOGICO AI FRAGILI

La consulenza all'equipe adulti/ fragilità e alla equipe tutela/genitorialità, i cui compiti sono articolati nel precedente **5.2.a** coinvolgerà in modo stabile e continuativo 10 operatori.

Il lavoro diretto con l'utenza, i cui compiti sono articolati nel precedente **5.2.b**, si rivolgerà complessivamente a 60 utenti secondo le seguenti tipologie di destinatari:

- utenti che vivono in modo esasperato e con alti livelli di ansia e disorientamento le difficoltà familiari e personali;
- cittadini fragili e vulnerabili del territorio bisognosi di un supporto psicologico qualificato ma poco stigmatizzante e connotato
- utenti con prevalenza di sintomi negativi, come apatia, depressione ritiro sociale, svalutazione di sé e degli altri che eludono qualsiasi proposta di cambiamento e attivazione e pur rendendo evidenti importanti stati di sofferenza personale;
- utenti con problemi psicologici e comportamentali, non abituati a mentalizzare e verbalizzare, per i quali è necessario favorire l'emergere di una più congruente domanda di aiuto;
- utenti che non avendo consapevolezza di sé non si rivolgono a servizi specialistici come sert e csm ma che nel fronteggiamento di situazioni pratiche mettono in essere comportamenti disfunzionali;
- genitori fragili, insicuri, ansiosi che hanno bisogno di rafforzare il proprio ruolo.

**E' previsto un impegno complessivo di 2.300 ore nel corso della durata dell'appalto.**

IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DEI PUC

I destinatari delle azioni di cui all'Art 5.3 sono i percettori del reddito di cittadinanza, loro familiari, la rete del Welfare locale e l'intera comunità.

**Le azioni richiedono un impegno complessivo di 3.440 ore nel corso della durata dell'appalto.**

#### **ART. 7 - Metodologia**

Il progetto attraverserà le dimensioni **individuali, gruppali e comunitarie** del lavoro psico sociale. Queste attività, che sperimentano approcci innovativi di “metodologie lievi e sofisticate” saranno organizzate in una ottica di SVILUPPO DI COMUNITÀ in stretta collaborazione con altre agenzie e partner locali come Centro per le famiglie, Centro Giovani, Scuole, associazioni ecc.

Il personale potrà operare anche adottando metodi, strumenti e filosofia dell'approccio dialogico nei ruoli di facilitatore, coordinatore (organizzatore di dialoghi sul futuro) o come formatore (sensibilizzatore del contesto).

Il personale dedicato alla realizzazione del progetto potrà assumere la conduzione di tavoli di co-progettazione, in particolare dei psz, e comunque parteciperà portando il proprio apporto.

I modelli di lavoro si adatteranno alle esigenze dell'utenza e alla specifica fase di intervento.

#### **ART. 8 - Il personale. Requisiti ed obblighi assicurativi e contributivi.**

**QUALIFICAZIONE DEGLI SPORTELLI SOCIALI DEL SSU** di cui all'art 5.1. Le figure individuate dovranno essere in possesso di laurea triennale o magistrale in scienze dell'educazione o della formazione pedagogia, sociologia o servizio sociale e lauree affini o un diploma superiore con una comprovata esperienza nell'area sociale.

Si considerano elementi preferenziali la formazione nell'approccio dialogico e l'aver maturato almeno tre anni di esperienza e servizi affini all'attività di ascolto accoglienza.

**SERVIZIO DI CONSULENZA E SOSTEGNO PSICOSOCIALE** di cui all'art 5.2. La figura individuata dovrà essere in possesso di laurea triennale o magistrale in psicologia.

Saranno considerati elementi preferenziali la formazione nell'approccio dialogico e l'aver maturato tre anni di lavoro di clinica psicosociale.

**IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DEI PUC**, di cui all'Art 5.3. La figura individuata dovrà essere in possesso di laurea triennale o magistrale in scienza dell'educazione, sociologia o servizio sociale o lauree affini, con competenze trasversali e versatili, in ambito sociale, educativo, culturale e amministrativo. con predominanza della predisposizione al lavoro di rete e comunitario.

Le azioni di qualificazione dello sportello sociale e di sostegno psicologico ai fragili e creazione dei PUC richiedono un **coordinamento** di 2 ore mensili che avrà il ruolo di favorire l'integrazione delle figure dedicate all'interno delle organizzazioni con cui collaborano, in particolare con i poli territoriali e le aree di lavoro (referenti per la realizzazione dell'obiettivo 4.1 non oggetto del presente capitolato). Il coordinatore avrà il compito di presidiare la corrispondenza delle attività svolte con gli obiettivi e compiti del presente bando, l'armonizzazione con gli obiettivi del progetto di qualificazione del SSU. Svolgerà inoltre la funzione di monitorare il corretto utilizzo del tempo lavoro delle figure dedicate. Parteciperà infine alla analisi e valorizzazione degli esiti del percorso evidenziandone gli apporti specifici riferibili alle azioni 5.1, 5.2, 5.3.

L'impresa aggiudicataria dovrà indicare un Responsabile della fornitura del Servizio il quale dovrà assolvere le funzioni di interlocuzione e referenza con il SSU.

In caso di assenze a qualsiasi titolo, dovrà essere individuato un sostituto coordinatore a cui fare riferimento durante tutto il periodo delle suddette assenze. Tale nominativo dovrà essere preventivamente comunicato al SSU.

Il personale impiegato dall'impresa aggiudicataria dovrà garantire la piena esecuzione delle linee di indirizzo e delle scelte operative definite in sede di programmazione delle attività.

Nei confronti del proprio personale l'Impresa aggiudicataria dovrà osservare il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, nonché gli accordi integrativi locali vigenti riguardanti il trattamento

economico e normativo, nonché le assicurazioni, la tutela e l'assistenza del personale medesimo, restando pertanto a suo carico tutti i relativi oneri e le sanzioni civili e penali previsti da leggi o regolamenti vigenti in materia.

Il SSU si riserva di non procedere alla liquidazione delle competenze in difetto di presentazione di auto-certificazione, soggetta a controllo, comprovante l'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi e di ogni altro onere in materia di legislazione del lavoro.

Tutto il personale dovrà essere in possesso di certificazione sanitaria valida.

L'aggiudicatario farà pervenire su richiesta del Responsabile del SSU, o suo delegato, l'elenco nominativo del personale operante, con qualifica ed orario di lavoro previsto.

L'inosservanza o il mancato adempimento degli obblighi sopra citati accertata dal SSU, comporta la possibilità di risoluzione del contratto successivamente stipulato tra le parti. L'impresa aggiudicataria si impegna a sostituire gli operatori assenti con personale già previsto all'interno del servizio, garantendo i livelli minimi di turnover e dandone comunicazione al Responsabile del SSU o suo delegato.

Nell'impossibilità di attivare tale modalità di sostituzione, allorché le esigenze richiedano una disponibilità superiore a quella attivabile con i restanti operatori, l'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere con personale aggiuntivo, dandone comunicazione al Responsabile del SSU o suo delegato.

Il personale dell'impresa nell'esercizio delle sue funzioni ha l'obbligo di mantenere un contegno corretto e responsabile ed un comportamento rispettoso nei confronti dell'utenza, del personale del SSU e dei soggetti terzi con i quali si venga a contatto nell'espletamento delle attività di servizio.

In particolare, ogni operatore dovrà garantire il rispetto del segreto professionale e della privacy delle persone che accederanno al progetto "Servizio di qualificazione degli sportelli sociali e di sostegno psicologico ai fragili", ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" (in S.O n. 123 alla G.U. 29 luglio 2003, n. 174) integrato con le modifiche introdotte dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" (in G.U. 4 settembre 2018 n.205)

A tale scopo la Ditta appaltatrice provvederà a fornire, al momento dell'inizio della gestione, le modalità di trattamento dei dati ed il nominativo del Responsabile, impegnandosi a comunicare entro cinque giorni qualsiasi variazione.

Al personale dovrà essere, inoltre, fatto divieto di accettare compensi, di qualsiasi natura, da parte degli utenti in relazione alle prestazioni effettuate o da effettuarsi. L'Aggiudicatario solleva il SSU da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni ed in genere da tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro, di assicurazioni sociali, prevenzione infortuni, assumendosene a proprio carico tutti gli oneri relativi nonché le sanzioni previste dalle leggi e dai regolamenti vigenti in materia. L'Aggiudicatario provvede pertanto alla copertura dei rischi di infortuni o danni subiti o provocati dal personale, stipulando apposite assicurazioni.

#### **ART. 9 - Compiti dell'aggiudicatario**

L'aggiudicatario dovrà garantire la presenza di personale dedicato al funzionamento del servizio stesso, e il numero di operatori componenti l'equipe di lavoro, secondo i requisiti previsti, come indicato all'art. 6 del presente capitolato e per il funzionamento della attività così come specificato all'art. 5 del presente capitolato. L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire che il progetto sia organizzato sulla base del raggiungimento degli obiettivi e dovrà curare il coordinamento tecnico degli operatori e la formazione in itinere che si renderà necessaria ai fini della realizzazione delle

azioni richieste.

Rispetto alle attività di cui all'art. 5 sono poste a carico dell'aggiudicatario le procedure necessarie c/o l'ordine professionale per il riconoscimento dei crediti formativi delle figure professionali interessate.

L'aggiudicatario dovrà inoltre redigere una relazione mensile analitica con i dati di attività e una relazione trimestrale indicante lo sviluppo dei progetti personalizzati e delle attività di gruppo, valutazione del servizio ed eventuali proposte migliorative, l'organizzazione del personale.

#### **ART. 10 – Polizze assicurative**

Tutti gli obblighi assicurativi con i relativi oneri, sono a carico della ditta aggiudicataria, che ne sarà la sola responsabile; la mancata osservanza di quanto sopra comporterà la risoluzione del contratto con effetto immediato.

A copertura di eventuali danni causati, dovuti a fatto o colpa inerente o conseguente l'espletamento del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi a stipulare le seguenti polizze assicurative sotto specificate:

- a) responsabilità Civile verso terzi (R. C. T.) e verso prestatori di lavoro (R. C. O.)
- b) polizza infortuni in favore dei destinatari delle attività, dei prestatori d'opera, e dei possibili tirocinanti e/o volontari.

La ditta aggiudicataria dovrà fornire, almeno 5 giorni prima dell'atto della stipula del contratto, onde sollevare il SSU da qualsiasi responsabilità, tutta la documentazione comprovante la stipula delle polizze assicurative sopra indicate.

In ogni caso la ditta aggiudicataria sarà chiamata a risarcire il danno nella sua interezza qualora lo stesso dovesse superare il limite massimale.

Tutti gli obblighi dell'appaltatore, non cesseranno con il termine dell'appalto, se non con il definitivo esaurimento di ogni spettanza, diretta o riflessa, dovuta al personale stesso.

#### **ART. 11 - Disposizioni in ordine alla sicurezza sul lavoro e alla valutazione dei rischi dei lavoratori**

L'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere al rispetto della normativa vigente (d.lgs. n. 81/2008 "Testo unico sulla sicurezza del lavoro" così come novellato dal d.lgs. n. 106/2009) in ordine alla sicurezza dei posti di lavoro, ottemperando a tutte le disposizioni previste e tenendo in massimo ordine la documentazione ed i registri previsti. In tal senso l'impresa aggiudicataria, tenuto conto delle caratteristiche del servizio oggetto del presente capitolato, dovrà fornire al responsabile del SSU, prima dell'inizio dell'attività autocertificazione/dichiarazione:

- nominativo, residenza e recapito del Datore di Lavoro;
- nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, del Medico competente nonché del rappresentante dei lavoratori;
- valutazione rischi con riferimento alle mansioni previste nell'ambito del servizio oggetto del presente capitolato;
- informazioni sulle misure di prevenzione ed emergenza da adottare;
- mezzi/attrezzature disponibili e/o previsti per l'esecuzione degli interventi di cui al presente capitolato;
- attestati dell'avvenuta informazione e formazione del personale da dislocarsi secondo le disposizioni dell'accordo Stato-Regioni (compresi eventuali aggiornamenti);
- idoneità alla mansione del presente bando;
- di aver preso visione ed accettare il documento di valutazione dei rischi ed il piano di emergenza ed evacuazione delle sedi di espletamento della mansione;
- di aver reso edotti il proprio personale sui rischi per la sicurezza e salute dei luoghi di lavoro

ove andranno ad operare

#### **ART. 12 - Vigilanza sul servizio**

L'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di verificare, tramite personale proprio, la qualità del servizio erogato ed ha facoltà di eseguire i necessari accertamenti. In particolare al SSU compete verificare e valutare la congruità e la puntualità degli interventi dell'aggiudicatario rispetto alle finalità e agli obiettivi del servizio. Nel caso si verificassero inadempienze, l'amministrazione appaltante informa l'aggiudicatario e richiede l'adozione dei provvedimenti necessari per l'immediato ripristino della situazione.

#### **ART. 13 – Obblighi e Oneri a carico dell'Aggiudicatario**

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza delle leggi nazionali e regionali, decreti e regolamenti, vigenti o emanati anche in corso di servizio da Autorità competenti e relativi a questioni amministrative, assicurative, fiscali o sanitarie ed in genere da tutte le prescrizioni che siano o che saranno emanate dai pubblici poteri in qualsiasi forma, indipendentemente dalle disposizioni del presente capitolato. Eventuali sanzioni previste dalla normativa vigente saranno a carico del contravventore sollevando da ogni responsabilità il Servizio Sociale Unificato.

Per quanto non espressamente indicato nel presente atto si fa riferimento agli articoli 1655 e seguenti del Codice Civile.

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o per cause ad esso connesse, derivino al SSU committente, agli utenti o a terzi, a persone o a cose è, senza riserve ed eccezioni, a totale carico dell'Aggiudicatario. L'aggiudicatario si obbliga a garantire:

a) la realizzazione delle azioni necessarie al conseguimento degli obiettivi oggetto del presente capitolato, in particolare rispetto a:

- la qualificazione dei punti di accesso al servizio;
- il potenziamento degli interventi di sostegno psicosociale;
- il supporto all'implementazione del sistema dei PUC

b) l'organizzazione e la gestione giuridica ed economica del personale necessario all'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato, nonché la formazione in favore del proprio personale che si renderà necessaria ai fini della realizzazione del progetto;

c) la copertura di tutti gli obblighi assicurativi antinfortunistici, assumendo i relativi oneri;

d) l'assoluta riservatezza nel trattamento e nell'uso dei dati personali nel rispetto del D.Lgs. 196/03 e successive modifiche;

e) provvedere al pagamento delle spese relative al contratto d'appalto;

f) provvedere alla fatturazione secondo quanto previsto all'art. 19 del presente Capitolato.

#### **ART. 14 - Funzioni in capo al SSU.**

L'affidamento del servizio a terzi si sviluppa nell'ambito di funzioni, da cui l'aggiudicatario non potrà prescindere, che le vigenti disposizioni di legge riservano espressamente alla parte pubblica.

Il SSU individuerà un proprio responsabile tecnico di progetto che svolgerà attività di verifica e valutazione dei risultati dell'attività, prevedendo e programmando, insieme al soggetto gestore, la tenuta di incontri periodici per orientare il raccordo e l'integrazione tra tutti gli ambiti ed i servizi dedicati agli utenti e agli operatori e la realizzazione e gestione dei progetti di intervento.

Le diverse attività di competenza del progetto "Qualificazione delle misure di sostegno ai fragili" dovranno coordinarsi con il servizio affidante, contemplando forme e modi per garantire raccordo, condivisione e coerenza alle proposte, ai contenuti, alle attività programmate.

Il SSU provvederà a mettere a disposizione del soggetto gestore tutte le informazioni possedute ed i dati necessari per la programmazione e gestione del Servizio.

### **ART. 15 – Subappalto e cessione del contratto – responsabilità relative**

E' vietata la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena la risoluzione del contratto. Non è consentito all'aggiudicatario il subappalto del servizio effettuato. Le cessioni, comunque realizzate, fanno sorgere nel SSU il diritto alla risoluzione del contratto, senza ricorso ad atti giudiziari e con immediato incameramento della cauzione e fatto salvo il risarcimento dei danni.

### **ART. 16 - Oneri inerenti il servizio e spese contrattuali.**

Tutte le spese, nessuna esclusa, necessarie alla realizzazione complessiva del servizio, fatta eccezione per le spese esplicitamente attribuite al SSU, sono interamente a carico dell'Aggiudicatario, sin dall'inizio dell'appalto. Il SSU resta pertanto sollevato da qualsiasi onere e responsabilità. Sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le spese relative ad imposte o tasse connesse all'esercizio dell'oggetto del contratto, nonché le spese relative alla stipula e registrazione dello stesso, bolli, diritti di registro e di segreteria, accessorie e conseguenti. Sono inoltre a carico dell'Aggiudicatario le spese di pubblicazione dell'avviso di gara.

Il contratto dovrà essere stipulato entro 30 (trenta) giorni dalla data di aggiudicazione dell'appalto; trascorso inutilmente tale termine, è facoltà dell'aggiudicatario svincolarsi dagli obblighi connessi con l'intervenuta aggiudicazione dell'appalto.

### **ART. 17 - Importo dell'appalto**

Il valore dell'appalto è di € 311.569,53 (IVA esclusa) indicativamente così attribuito:

Azione Art 5.1 € 177.797,40

Azione Art 5.2 € 57.473,36

Azione Art 5.3 € 76.298,77

Gli importi sono da ritenersi comprensivi delle ore di coordinamento (1200 euro annui)

Il prezzo a base d'asta s'intende comprensivo di tutti gli oneri di natura fiscale esclusa IVA, qualora dovuta, che la ditta aggiudicataria dovrà addebitare in fattura a titolo di rivalsa ai sensi di quanto previsto dall'art. 18 della Legge 26/10/72 n. 633 e successive modificazioni, nonché di tutti, nessuno escluso, i mezzi d'opera che l'Appaltatore dovrà impiegare per lo svolgimento di quanto affidato.

### **ART. 18 - Durata dell'appalto**

L'appalto ha durata dal 01/07/2020 fino al 31/01/2023

L'importo stabilito a base d'asta in ragione della durata dell'appalto, per il periodo ammonta a complessivi € 311.569,53 (IVA esclusa).

In caso di riduzione il corrispettivo sarà modificato a decorrere dalla data indicata nella relativa comunicazione. Nessuna indennità o rimborso sono dovuti per qualsiasi titolo a causa della riduzione del corrispettivo.

L'Amministrazione si riserva comunque la facoltà di ordinare servizi complementari in aumento fino alla concorrenza del 20% del prezzo complessivo a base d'asta del servizio o in diminuzione fino alla concorrenza del 20% del valore complessivo a base d'asta del servizio.

Nel caso dovesse venire meno la necessità di prestazioni in seguito a modifica delle modalità di gestione o di organizzazione delle attività previste o per motivi di pubblico interesse o "ius superveniens", il contratto potrà essere ridotto anche oltre la percentuale del 20%.

Si precisa che per attività complementari devono intendersi quelle non comprese nell'offerta e dipendenti dal sopravvenire di circostanze imprevedute, che risultino assolutamente necessarie per assicurare il servizio all'utenza, e tali da non poter essere separate dall'appalto principale, senza recare inconvenienti gravi per gli utenti finali ovvero, pur essendo separabili, che siano strettamente necessarie per il suo perfezionamento.

Tali variazioni in aumento o in diminuzione verranno comunicate per iscritto dal SSU

all'Aggiudicatario e questi sarà obbligato ad osservarle.

#### **ART. 19 - Termini di pagamento e fatturazione**

La Ditta aggiudicatrice provvederà ad emettere apposita fattura per le prestazioni effettuate singolarmente per ciascun tipo di attività di cui all'art. 5, direttamente al SSU, allegando ad essa il riepilogo mensile contenente la descrizione analitica delle attività svolte, personale impegnato e ore dedicate.

I pagamenti verranno effettuati entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento delle fatture, sempre che entro tale termine non siano state accertate difformità o vizi relativamente ai Servizi forniti rispetto alle clausole indicate nel presente capitolato.

Si precisa che le fatture dovranno essere inviate a:

Denominazione: **UNIONE TRESINARO SECCHIA – Servizio Sociale Unificato**

Sede legale: **Corso Vallisneri n. 6 – 42019 Scandiano (RE)**

P.I.: **02337870352**

riportando obbligatoriamente il seguente riferimento: “Qualificazione delle misure di sostegno ai fragili”.

#### **ART. 20 – Inadempienze, penalità e decadenza per risoluzione del contratto.**

Nel caso di gravi e persistenti inadempienze nella gestione del “Servizio di qualificazione degli sportelli sociali e di sostegno psicologico ai fragili” segnalati per iscritto all'Aggiudicatario dal Responsabile del SSU, compresa l'impossibilità a garantire il regolare e corretto svolgimento, il SSU ha facoltà di risolvere “ipso facto e de iure” il contratto mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo raccomandata A. R. Fermo restando l'applicazione delle penalità citate, l'esercizio del diritto di recesso non pregiudica l'eventuale azione di rivalsa.

Il contratto, in particolare, è risolto “di fatto e di diritto” al verificarsi dei seguenti casi essenziali per il rapporto di servizio:

- a) per gravi e reiterati inadempimenti nell'espletamento del servizio che forma oggetto del rapporto contrattuale;
- b) per subappalto del servizio, senza il preventivo consenso scritto dell'Amministrazione;
- c) quando di fatto l'aggiudicatario abbandoni il servizio senza giustificato motivo;
- d) quando, decorso il termine di 7 giorni dalla notifica di apposita diffida ad adempiere, l'aggiudicatario non ottemperi agli obblighi previsti dal presente capitolato.

In casi meno gravi il SSU si riserva comunque la facoltà di risoluzione del contratto con le modalità indicate quando, dopo che il Responsabile del SSU avrà intimato almeno due volte all'aggiudicatario, a mezzo di raccomandata A. R., una più puntuale osservanza degli obblighi di contratto, questi ricada nuovamente nelle irregolarità contestategli o non abbia prodotto contro deduzioni accettate, se richieste.

#### **PENALITÀ**

Per la violazione degli obblighi dell'Aggiudicatario derivanti dal presente Capitolato (riguardanti per esempio ritardi nelle comunicazioni – reportistiche dovute, iniziative non congrue assunte in modo autonomo e non condivise con il SSU) e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, il SSU ha la facoltà di procedere all'applicazione delle sanzioni e penalità sotto riportate.

L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del Dirigente del SSU o suo delegato, trasmessa all'Aggiudicatario per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa. Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni non possano essere accolte, il SSU provvederà ad applicare le penalità detraendole direttamente dal primo pagamento utile, nel limite massimo del 20% della somma prevista.

Sono stabilite le seguenti penalità:

a) per comportamenti gravemente scorretti o sconvenienti nei confronti dell'utenza e degli operatori, accertati a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio: € 500,00 per ogni singolo evento;

b) per erogazione del servizio con personale non idoneo per qualifica professionale verrà applicata per ogni giornata e per ogni operatore inidoneo una penale di € 150,00;

c) in caso di mancata sostituzione di operatori assenti si applica una penalità di € 250,00 per ogni giorno e per ogni operatore assente non sostituito.

L'aggiudicatario, di norma, non può interrompere o sospendere il servizio, nemmeno per effetto di contestazioni che dovessero sorgere fra le parti.

In caso di interruzioni o sospensioni del servizio e/o di gravi e persistenti carenze nell'effettuazione del medesimo, il SSU, per garantirne la continuità, potrà farli effettuare da un'altra ditta, anche ad un prezzo superiore a spese e a danni a carico dell'aggiudicatario stesso, fatto salvo, in ogni caso, quanto previsto nel presente articolo e nel successivo.

Tenuto conto della rilevanza pubblica del servizio il SSU appaltante, contestualmente alla comunicazione di recesso, indica la data non superiore a 90 giorni, a partire dalla quale decorre la risoluzione. L'Aggiudicatario non potrà accampare pretese di sorta e conserverà solo il diritto alla contabilizzazione e pagamento di quanto regolarmente eseguito.

#### **ART. 21 – Fallimento, liquidazione, trasformazione dell'Aggiudicatario**

Fallimento dell'Aggiudicatario: il contratto si intenderà risolto nel giorno successivo alla pubblicazione della sentenza dichiarativa di fallimento o, in ogni caso, alla data di conoscenza della stessa da parte del SSU appaltante. Sono fatte salve le ragioni e le azioni del SSU verso la massa fallimentare, anche per eventuali danni, con salvaguardia del deposito cauzionale.

Liquidazione – trasformazione dell'Aggiudicatario: il SSU appaltante avrà diritto tanto di pretendere la cessazione, quanto la continuazione da parte dell'eventuale nuova Impresa che subentri, così come il SSU riterrà di decidere sulla base dei documenti che l'Aggiudicatario sarà tenuto a fornire.

#### **ART. 22 – Foro competente**

Il foro competente per eventuali controversie relative alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del presente contratto, sarà quello di Reggio Emilia.

#### **ART. 23- Disposizioni finali e rinvio**

La partecipazione alla presente gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le condizioni e clausole in esso contenute.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si rimanda alle disposizioni delle leggi e dei regolamenti vigenti. In particolare, a norma dell'art. n. 1341 del Codice Civile, accetta e specificatamente sottoscrive le condizioni di cui agli artt. n.15, 20 e 22 del presente capitolato.