



**COMUNE DI SASSARI**  
**Settore Politiche Sociali e Pari Opportunità**

**BANDO PER L'ISTITUZIONE DELL'ALBO PROVVISORIO DEI SOGGETTI ACCREDITATI NELL'AMBITO DEGLI INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI DEL COMUNE DI SASSARI.**

**QUESITI DI MAGGIOR RILIEVO**

**1) D:** *Relativamente al Bando per l'istituzione dell'Albo Provvisorio dei soggetti accreditati, letto l'art. 16 del bando Sistema informativo chiediamo di avere ulteriori informazioni, per poter rendere compatibili sistemi informatici; abbiamo necessità innanzitutto di conoscere i dati da trasferire e da ricevere, i protocolli da utilizzare per il trasferimento dati e tracciati di import ed export. Inoltre relativamente ai protocolli operativi gradiremo avere ulteriori informazioni che superino la laconicità dell'enunciato dell'allegato A. In particolare i protocolli sembrerebbero una duplicazione in minus della carta dei servizi ed essendo, per definizione, documenti che necessitano di una controparte quale dovrebbe essere la controparte delle cooperative? Gli utenti o l'Ente pubblico?*

**R: Sistema Informativo**

In questa fase di sperimentazione del proprio sistema informativo, il Settore Politiche Sociali e Pari Opportunità chiede alle ditte che intendono accreditarsi per l'erogazione dei servizi domiciliari di utilizzare il proprio sistema informativo di cui dovranno specificare le caratteristiche tecniche e le modalità operative di gestione dei servizi di assistenza domiciliare che attualmente utilizzano, senza oneri aggiuntivi.

Solo successivamente, una volta entrato a regime il sistema informativo, il Settore Politiche Sociali e Pari Opportunità sarà in grado di poter fornire dettagli tecnici e condividere con i soggetti accreditati i sistemi informativi, le modalità operative e gestionali che dovranno essere in grado di dialogare con il proprio sistema informativo. Nell'ottica della partecipazione condivisa l'attuazione di un sistema informativo efficace capace di interfacciarsi con quello del Settore Politiche Sociali e Pari Opportunità rappresenta una condizione necessaria per poter costruire una mappa delle tipologie degli utenti e dei loro bisogni che possano consentire di sviluppare proposte assistenziali appropriate in grado di rispondere efficacemente ai bisogni rilevati.

Sarà cura del Settore, ai fini della rendicontazione e del monitoraggio, predisporre e comunicare tempestivamente alle Ditte che gestiranno i Piani Personalizzati, i flussi informativi (formato excel) che conterranno i dati relativi all'attuazione degli interventi previsti nel Piano Assistenziale.

Il flusso informativo, nella fase iniziale di sperimentazione dell'accREDITAMENTO, conterrà a titolo di esempio, i seguenti dati di base:

1. tipologia intervento;
2. tipologia di prestazione (allegati E e F del bando);
3. qualifica e nominativo operatore;
4. N° operatori che intervengono nell'erogazione delle prestazioni;
5. accessi settimanali;
6. ore settimanali di intervento;

- 7.fascia oraria;
- 8.tariffa;
- 9.distribuzione settimanale degli interventi.

### **Protocolli Operativi**

Tra le finalità che con l'accreditamento si intendono perseguire, rientra il miglioramento continuo della qualità.

Gli strumenti operativi interni, elaborati e condivisi da coloro che erogano le prestazioni, sono i protocolli e le procedure che dovranno rappresentare la metodologia operativa ritenuta più efficace dal Fornitore anche ai fini della valutazione delle prestazioni rese.

Il protocollo operativo, infatti, descrive i risultati attesi e l'insieme delle azioni e procedure da attivare nell'erogazione di una data prestazione, in una data situazione.

E' uno strumento operativo di gestione interna che consente di valutare l'efficacia e l'efficienza delle singole azioni che sono compiute nell'erogazione di un intervento.

A titolo di esempio si possono citare per gli interventi socio-assistenziali:

- Protocollo operativo per la mobilitazione e mobilità;
- Protocollo operativo per lo svolgimento dell'attività di igiene personale;
- Protocollo operativo per il bagno assistito.

La Carta dei Servizi è uno strumento di gestione della qualità che contiene, fra l'altro, tutte le informazioni relative ai servizi erogati, dettaglia gli interventi, i pacchetti assistenziali, le modalità di accesso, i tempi e i relativi prezzi, standard di qualità ecc. , ma non definisce nel dettaglio le modalità con cui si realizza una determinata prestazione (es. bagno assistito) che rappresenta l'obiettivo del protocollo e delle procedure.

**2) D.: Il/i coordinatore/i rientra/no nella soglia minima delle otto figure professionali previste per quel fornitore che volesse accreditarsi per due o tre aree di intervento? (si confronti la pag. n. 3 al periodo che inizia: "Nel caso in cui....").**

**R.:** Come si evince dal periodo di cui alla pag. 3 sopra riportato, il gruppo di lavoro di base è composto da almeno otto figure professionali, nel cui numero è compreso il coordinatore del servizio.

**3) D.: Relativamente agli automezzi dei quali bisogna avere la disponibilità, fermi restando i requisiti richiesti ( bollo, assicurazione, ecc.) qual'è il numero di automezzi giudicato congruo per lo svolgimento dei servizi? Poniamo che una Ditta si accrediti per tutte le tipologie di utenza, di quanti automezzi deve avere la disponibilità? Esiste un indice legato al bacino di utenza servito? Che so, un' automezzo ogni tot assistiti?**

**Inoltre si menziona al punto 7 l'elenco dei beni strumentali, in disponibilità o in proprietà. Quali beni bisogna elencare? Quelli che si consumano con l'uso, ovvero materiale quale guanti, mascherine e quant'altro, o altri beni?**

**R.:** In riferimento all'indicatore n° 7 dell'allegato A del bando contenente la seguente descrizione "Disponibilità mezzi di trasporto" si precisa che si chiede di allegare un elenco attestante la proprietà o la disponibilità in uso di mezzi di trasporto. Non si fa riferimento ad un numero congruo ma si specifica, solo qualora si richieda l'accreditamento per l'area/e disabili, la necessità di mezzo/i di trasporto idoneo/i per la tipologia di utenza che si dovrà trasportare, della quale dovrà essere data evidenza nell'elenco sopra citato. Si precisa che il riferimento ai mezzi strumentali è solo relativo ai mezzi di trasporto come indicato nella descrizione dell'indicatore n° 7.

**4) D.: Siamo a richiedere la spiegazione riguardo la non inclusione dei requisiti 4 e 6, nel bando di gara all'art. 4, punto 1) DOCUMENTAZIONE, e nella dichiarazione del**

**mod 1, essendo invece presenti nell' allegato A "Requisiti di qualificazione per la sperimentazione del sistema di accreditamento provvisorio degli interventi e dei servizi domiciliari: indicatori – requisiti – standard" quindi si richiede se tali requisiti debbano essere allegati alla documentazione presentata.**

**R.:** L'art. 4 del bando "Dichiarazioni e documentazioni da produrre" definisce nel dettaglio la documentazione da produrre e gli impegni relativi ai requisiti di qualificazione richiesti per l'accredimento provvisorio.

In particolare i requisiti di cui alla presente richiesta rappresentano un impegno per il quale in questa prima sperimentazione non è richiesta una documentazione specifica da allegare.

**5) D.: In merito alla documentazione da produrre come requisito di qualificazione per il sistema di accreditamento degli interventi e dei servizi domiciliari si chiedono chiarimenti su :**

**a) REQUISITO 1 - cosa si intende per figura professionale a scelta aderente all'area di intervento e servizio?**

**b) REQUISITO 5 – la scheda dei soggetti coinvolti nel lavoro di rete, è da intendersi solo per le strutture del comune di Sassari o per tutte le strutture interessate?**

**c) REQUISITO 5 –le dichiarazioni dei referenti le strutture con cui si intrattengono i rapporti, possono essere rilasciate su un documento redatto dal fornitore?**

**d) REQUISITO 6 – per lo svolgimento del servizio di sportello informativo per l'utenza, il locale deve essere ubicato nel comune di Sassari? il fornitore deve possedere questo requisito già alla presentazione della domanda di accreditamento?**

**e) REQUISITO 7 – gli automezzi devono essere di proprietà del fornitore o si può procedere a stilare opportune intese con associazioni che già possiedono automezzi idonei alla tipologia di utenza?**

**f) REQUISITO 7 – le coperture assicurative degli automezzi di proprietà degli operatori, sono le classiche RC Auto o il fornitore deve provvedere alla stipula di contratti di copertura assicurativa durante le ore di servizio?**

**g) REQUISITO 8 – per formazione esterna si intende la partecipazione a corsi di formazione tenuti da enti accreditati e comunque altri dal fornitore?**

**R.:**

**a)** Nel definire lo standard minimo di accreditamento provvisorio relativamente al requisito di capacità organizzativa/gestionale – qualifica professionale degli operatori, questa Amministrazione ha inteso lasciare alle ditte che partecipano al bando il necessario spazio di organizzazione del servizio/intervento nell'area prescelta di accreditamento: spetterà pertanto alle ditte indicare, nel numero minimo definito dal bando, quali operatori operanti nel sociale siano più rispondenti in relazione alle proprie modalità operative per l'esecuzione degli interventi domiciliari nell'area prescelta.

**b)** per lavoro di rete si intendono tutte le attività che hanno coinvolto i soggetti dell'area sociale, per la singola area di intervento, operanti nel territorio.

**c)** Lo standard minimo del requisito n. 5 chiede che la ditta partecipante al bando alleghi alla scheda (vedi tabella riepilogativa) la dichiarazione del referente della struttura/strutture con cui intrattiene rapporti, non esplicitando quale forma debba avere tale atto né se il modello debba essere predisposto dal fornitore o dallo stesso dichiarante.

**d)** poiché gli interventi/ servizi domiciliari oggetto del bando di accreditamento provvisorio si rivolgono ai cittadini del Comune di Sassari, la territorialità del servizio-sportello informativo per l'utente non può che essere intesa logicamente come dislocazione nel Comune di Sassari. Alla data di presentazione della domanda, le ditte partecipanti al bando dovranno impegnarsi ad accettare e rispettare tutti i requisiti di qualificazione di cui all'ALL.A, compreso quello in argomento.

e) Il requisito 7 – disponibilità mezzi di trasporto, precisa che tali beni possono essere di proprietà del fornitore o nella sua disponibilità d'uso: è lasciata massima libertà alla ditta partecipante al bando, qualora non disponesse della proprietà degli automezzi, di stilare tutti i contratti/accordi/convenzioni/etc. per dimostrare e mantenere, durante tutto il periodo di validità dell'accreditamento provvisorio, la disponibilità in uso degli stessi.

f) le coperture assicurative richieste per gli automezzi da utilizzare per l'espletamento degli interventi e dei servizi sono le polizze RC Auto che prevedano un' estensione a garanzia dei sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio.

g) lo standard minimo relativo al requisito n. 8 – formazione operatori dedicati al servizio oggetto di accreditamento, esplicita che la formazione deve essere esterna con rilascio di attestato.

**D.: I tempi di trasferimento da un utente all'altro da parte dell'operatore vengono riconosciuti? La tariffa oraria indicata nel bando di gara è solamente riferita all'ora effettiva di prestazione data presso l'utente? Ad esempio, se l'operatore si reca presso l'utente e presta un'ora di servizio, il tempo che ci mette per arrivare dall'utente e poi spostarsi dall'utente successivo viene riconosciuto all'interno dell'ora lavorata?**

**R:** L'esempio sopra riportato fa riferimento ai costi di gestione che sono ricompresi, ai sensi dell'art. 13 del bando, nella tariffa oraria per l'erogazione delle prestazioni.

**D. :Tra i documenti da allegare alla domanda è richiesta la dimostrazione dei requisiti di capacità organizzativa gestionale in particolare al punto d) descrizione delle modalità e delle procedure adottate e relativa documentazione per costruire relazioni di rete nella Area/Aree di intervento, sintetizzata nella tabella di cui al requisito di capacità organizzative/gestionali n. 5, poiché tale tabella contiene i seguenti indicatori : Soggetti del territorio coinvolti nella rete; Attività realizzate e periodo di riferimento; Obiettivi raggiunti; Numero e tipologia di utenza, si chiede:**

**a) Le attività da indicarsi sono riferite esclusivamente al territorio comunale di Sassari o possono essere indicate attività identiche in altre località ?**

**b) Nel caso in cui le attività debbano essere state espletate nel territorio comunale di Sassari è possibile in alternativa programmare le relazioni di rete?**

**c) L' assenza o l'irregolarità di tale dichiarazione è causa di esclusione espressamente prescritta?**

**R:**

**a)** come già precisato, per lavoro di rete si intendono tutte le attività che hanno coinvolto i soggetti dell'area sociale, per la singola area di intervento, operanti nel territorio: la territorialità riguarda i soggetti della rete, mentre non rileva dove siano state realizzate le attività.

**b)** la tabella riepilogativa che dovrà essere prodotta in fase di presentazione della domanda di partecipazione al bando chiede di esplicitare le attività realizzate e il periodo di riferimento delle stesse, e non di attività da realizzare con la relativa programmazione delle stesse.

**c)** tutta la documentazione e gli impegni di cui all'art. 4 del bando dovrà essere prodotta a pena di esclusione.

**D. : Il requisito strutturale n° 6 ( sportello operativo ) deve essere posseduto al momento della presentazione della domanda o è sufficiente adeguarsi agli standard al momento di avvio del servizio ?**

**R:** Come già precisato, alla data di presentazione della domanda, le ditte partecipanti al bando dovranno impegnarsi ad accettare e rispettare tutti i requisiti di qualificazione di cui all'ALL.A, compreso quello in argomento.

**D. : In merito al bando per l'istituzione dell'albo provvisorio dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari del Comune di Sassari siamo a richiedere se l'accreditamento sostituisce i servizi resi ai beneficiari della legge 162/1998.**

**R:** Nella Premessa al Bando è specificato espressamente: “Nel Comune di Sassari possono accedere agli interventi e servizi in oggetto i cittadini:

a) Beneficiari di piani personalizzati di sostegno ex Legge 162/1998 attivati con la modalità della gestione diretta;

b) Minori disabili (0 – 18 anni)

c) Adulti disabili (19 – 64 anni);

d) Anziani non autosufficienti (dal compimento del 65° anno di età) .

L'accesso è consentito agli utenti individuati sub a, b, c, d, residenti nel territorio comunale e autorizzati dal competente Settore Politiche Sociali e Pari Opportunità all'utilizzo di buoni di servizio.” La previsione dell'accreditamento per gli interventi/servizi di cui alla legge 162/98 - gestione diretta è inoltre espressa in altre parti del bando e degli allegati ad esso.

**D. : Il Ns assicuratore ci dice che non è necessaria una estensione della polizza RC auto degli automezzi degli operatori in quanto tutte le persone (compresi gli utenti e/o terzi) sono coperte dai danni causati da un eventuale sinistro. Cosa diversa è l'eventuale infortunio dell'operatore durante l'espletamento del servizio di trasporto dell'utente: in questo caso si potrebbe immaginare la stipula di un'apposita polizza infortuni?**

**R:** Il bando chiede che le autovetture siano coperte da idonea assicurazione e, in particolare, da una polizza a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio. La ditta valuti se è necessaria o meno l'estensione della polizza RC auto già stipulata dal proprietario dell'automezzo.

Per quanto riguarda l'eventuale infortunio dell'operatore durante l'espletamento del servizio di trasporto dell'utente, già in fase di pre-qualificazione è stato richiesto alle ditte di impegnarsi a stipulare idonea polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio con un massimale non inferiore a € 1.500.000,00 per sinistro entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'iscrizione all'Albo di accreditamento.

**D. : In riferimento a domanda già inoltrata (...), si richiede un chiarimento in merito al significato specifico di territorialità delle attività svolte cioè: per territorio si intende esclusivamente quello del Comune di Sassari o possono essere presi in considerazione partenariati e attività realizzati in territori differenti come ad esempio altri comuni della Provincia di Sassari?**

**R:** Il bando parla di <oggetti operanti sul territorio> e di <oggetti del territorio coinvolti nella rete>: ogni valutazione circa l'idoneità o meno della rete attivata (oggetti coinvolti e attività realizzate) compete alla commissione giudicante.

**D. : In riferimento alle prestazioni accessorie, nell'art. 11 si legge: “il fornitore accreditato potrà presentare....”: chiediamo se la non presentazione di prestazioni accessorie è motivo di esclusione.**

**R:** Come giustamente rilevato, l'art. 11 del bando prevede la possibilità (e non l'obbligo) per il fornitore di presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo Provvisorio, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie richieste nel bando stesso, specificando quali prestazioni, a titolo esemplificativo, possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni degli utenti.