



UFFICIO DI PIANO  
Ambito Territoriale di Conversano  
Comuni Associati  
Conversano - Polignano a Mare - Monopoli  
ASL BARI - Provincia di Bari

## **AVVISO PUBBLICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TELEFONIA SOCIALE**

### **Art. 1 – OGGETTO ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il presente disciplinare ha per oggetto l'espletamento del servizio di Telesoccorso e Teleassistenza rivolto a cittadini anziani in particolare e, più in generale, a persone che per precarie condizioni di salute, fragilità, disagio sociale o perché vivono da sole e/o isolati dal punto di vista relazionale e/o abitativo, sono a rischio sanitario, sociale e di sicurezza.

Il servizio di Telesoccorso e Teleassistenza è inserito nel più ampio contesto di prestazioni erogate dall’Ambito di Conversano a favore della popolazione anziana e disabile e persegue i seguenti obiettivi:

#### *Obiettivi generali:*

- ritardare il più possibile l’istituzionalizzazione e prevenire il ricovero improprio;
- favorire la permanenza della persona nella propria abitazione e nel proprio contesto ambientale, familiare, affettivo e amicale;
- salvaguardare la salute e la sicurezza della persona.
- contrastare e limitare la condizione di isolamento nella quale possono trovarsi persone in difficoltà e, segnatamente, anziani per situazioni di disagio ambientale e socio-economico e/o per precarie condizioni di salute;
- orientare la persona in difficoltà fornendogli informazioni che favoriscano la comunicazione con il sistema dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali, nonché con il contesto socio-culturale nel quale vive.

#### *Obiettivi specifici:*

- rispondere in tempo reale, in modo efficace e tempestivo, alle situazioni ed ai bisogni di emergenza e di grave criticità;
- assicurare il costante monitoraggio delle condizioni personali, ambientali e psicofisiche degli utenti in uno spirito di accompagnamento e sostegno sociale;
- assicurare l’ascolto, il dialogo e il sostegno relazionale - personale degli utenti, ogni qualvolta questi si rivolgano agli operatori;
- alleggerire il carico delle famiglie fornendo dei servizi integrati o sostitutivi (ad esempio un avviso immediato in caso di bisogno);
- fornire soccorso rapido in situazioni di emergenza.

### **Art. 2 – DESTINATARI DEL SERVIZIO E CONTRIBUZIONE DELL’UTENZA**

Il servizio è rivolto ad utenti che presentano uno dei seguenti requisiti:

1. cittadini in età non inferiore ai 65 anni, che vivano in condizione di solitudine;
2. cittadini in condizioni di invalidità che comporti permanente perdita dell'autosufficienza, che vivano in condizione di solitudine.

L’Ente appaltante si riserva la facoltà di estendere il servizio anche ad altre categorie di cittadini su indicazione del servizio sociale professionale.

Il numero complessivo degli utenti ai quali è rivolto il servizio, è pari circa a 70.

Come previsto dall’art. 36 del Regolamento Unico per l’Accesso, è prevista la compartecipazione degli utenti ai costi del servizio secondo le modalità di cui al comma 4, art. 10 dello stesso Regolamento.

Alla determinazione del costo del servizio non concorre quello per l'acquisto dei dispositivi di cui al successivo art. 6, in quanto gli stessi sono concessi all'utenza a titolo di comodato gratuito.

La determinazione della compartecipazione sarà deliberata con apposito atto del Coordinamento Istituzionale.

### **Art. 3 – PRESTAZIONI**

Le prestazioni relative al servizio oggetto del presente disciplinare consistono in:

a) **TELESOCORSO**: il Servizio è effettuato tramite un apparecchio terminale dotato di telecomando, così come specificato all'art 6, installato presso l'abitazione che riceve e decodifica le chiamate provvedendo alla gestione degli interventi di emergenza.

Le varie operazioni inerenti il telesoccorso prevedono:

*Acquisto apparecchiature ed installazione:*

- acquisto delle apparecchiature (dispositivi domiciliari, centralina, strumentazioni informatiche, ecc.) alle condizioni più vantaggiose offerte dal mercato. Alla conclusione dell'intervento il soggetto attuatore restituirà all'Ufficio di Piano di Conversano le apparecchiature funzionanti ed in buono stato di conservazione;
- contatti telefonici e di persona con l'utente e/o con parenti per una esauriente spiegazione del telesoccorso;
- controllo presso l'abitazione dell'idoneità dell'impianto telefonico (simplex con presa unificata) e richiesta a Telecom o altro gestore per eventuali modifiche necessarie;
- installazione vera e propria dell'apparecchio, con prove di funzionamento dimostrativo e attivazione del viva voce con la Centrale e successiva manutenzione ordinaria degli apparecchi;
- verifiche con i familiari onde avere a disposizione una piccola rete di contatti necessaria alla gestione di eventuali emergenze.

*Raccolta dati:*

All'atto della installazione viene compilata una "Scheda Raccolta Dati" le cui voci comprendono: anamnesi sanitaria-patologie, terapia in atto, condizioni familiari, numeri telefonici di persone amiche e tutte quelle voci che possono essere utili per prestare soccorso (anche morale). Sarà riportata la descrizione dell'abitazione, dell'ingresso verso strada, delle dimensioni del vano scala e della localizzazione del terminale rispetto ai locali "più a rischio" (bagno, camere da letto). Tali dati saranno riportati nel computer della Centrale.

*Gestione dell'allarme:*

Il soggetto attuatore garantisce la gestione degli allarmi attraverso:

- ricezione dell'allarme 24 ore su 24
  - con lettura a video della scheda "Raccolta dati" relativa all'utente che ha inviato l'allarme presso la centrale operativa negli orari di apertura giornaliera, assicurata per almeno 8 (otto) ore giornaliere, compresi i giorni festivi.
  - per le restanti ore della giornata presso la centrale operativa che provvede automaticamente ad inviare, per via telematica o telefonica, la segnalazione al volontario di turno;
- colloquio in viva voce con l'utente: se questi è in grado di rispondere, si chiarisce immediatamente il problema; altrimenti si procede a contattare i nominativi indicati dall'utente stesso (familiari, amici), affinché verifichino il motivo della richiesta di soccorso, oppure vengono inviati i mezzi di soccorso (ambulanza, vigili del fuoco). Quest'ultima modalità di segnalazione implica che ciascuno dei volontari impegnati nel telesoccorso sia in possesso delle schede utente, in formato elettronico o cartaceo.

Il sistema "viva voce" non può essere in alcun modo inserito arbitrariamente dagli operatori delle Centrali, ma si attiva solamente a seguito di una richiesta di soccorso.

b) **TELEASSISTENZA**: il Servizio viene effettuato attraverso telefonate periodiche (almeno 3 per settimana) "di compagnia", effettuate a cura dei volontari dalla centrale operativa, la quale si configura come vera e propria "centrale d'ascolto", a cui possono rivolgersi gli stessi utenti. Le telefonate, sia dei volontari che degli utenti, hanno lo scopo di:

- verificare il buon funzionamento del terminale di telesoccorso;

- "fare compagnia" all'utente ed instaurare un reciproco rapporto di fiducia ed amicizia;
- rilevare eventuali malumori, inconvenienti e bisogni dell'utente, per darne comunicazione ai Servizi Sociali dei tre Comuni, che vaglieranno le richieste/segnalazioni dell'utenza. Gli orari di apertura della "centrale d'ascolto" sono quelli indicati alle lettera a) del presente articolo.

#### **Art. 4 – SOGGETTI AMMESSI ALLA PRESENTAZIONE DI PROGETTI**

Il soggetto attuatore verrà individuato, tramite il presente avviso pubblico, tra i soggetti di cui all'articolo 3 del Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 28 febbraio 2002, n. 70 che, ai sensi dell'art. 80 - comma 14 - della legge 23 dicembre 2000, n. 388, non perseguono fini di lucro, come da Regolamento Regionale n. 14/2003, e, più precisamente:

- organismi non lucrativi di utilità sociale;
- organismi della cooperazione;
- organizzazioni di volontariato;
- associazioni ed enti di promozione sociale;
- fondazioni;
- enti di patronato;
- altri soggetti privati;

Non saranno ammessi a valutazione i progetti presentati da enti di tipologia diversa da quelle sopra indicate né quelli presentati da organismi che non abbiano maturato l'esperienza di almeno tre anni nell'ambito della telefonia sociale alla data di pubblicazione del presente avviso.

#### **Art. 5 – DURATA DEL SERVIZIO E RISORSE DISPONIBILI**

La durata del servizio è fissata a mesi ventiquattro dall'effettiva attivazione del servizio. Le risorse per l'attuazione del presente Avviso sono pari a € **40.000,00**.

#### **Art. 6 – DISPOSITIVI RICHIESTI**

Il servizio è garantito attraverso l'installazione di un dispositivo, collegato alla linea telefonica, attraverso il quale gli utenti sono collegati ad una centrale operativa attiva 24 ore su 24. Tale dispositivo verrà fornito dal soggetto all'utente in comodato e rimarrà di proprietà dell'Ambito di Conversano.

Il dispositivo consisterà in un combinatore telefonico (postazione fissa) con apposito radiocomando per l'attivazione a distanza delle richieste di soccorso. Il combinatore deve prevedere la possibilità di inviare la richiesta di soccorso con messaggio preregistrato.

In caso di allarme il combinatore compone automaticamente il numero della centrale che si attiverà come specificato nell'art. 3. Il funzionamento del dispositivo deve essere garantito in caso di black-out da batterie ricaricabili incorporate. Il radiocomando deve essere alimentato da una comune batteria e deve assicurare la copertura di frequenza di un appartamento di medie dimensioni (raggio di circa 12 m.). Il dispositivo deve attivare la funzione "viva voce" senza neanche doversi spostare per raggiungere il telefono e deve in ogni caso permettere di identificare immediatamente l'utente e di interpretare il motivo della chiamata, attivando, nel più breve tempo possibile, il tipo di soccorso più adeguato.

Sono a totale carico del soggetto attuatore tutti gli oneri collegati e accessori necessari al servizio, comprese tutte le autorizzazioni, concessioni, iscrizioni, licenze, permessi e quant'altro previsto dalla normativa vigente.

#### **Art. 7 – LOCALI E ATTREZZATURE**

L'Ambito di Conversano mette a disposizione dell'Ente aggiudicatario una sede operativa, composta di un locale provvisto di servizi igienici, ubicato al piano terra della palazzina comunale di via Gioberti, che dovrà essere utilizzato per le attività diurne di telefonia sociale. La sede è arredata con due scrivanie, un armadio, quattro sedie ed è dotata di linea telefonica. Tale sede potrà essere visionata su richiesta dell'Ente Aggiudicatario.

Prima dell'inizio delle prestazioni contrattuali, sarà redatto verbale in contraddittorio tra le parti, nel quale verranno individuate le caratteristiche di detti locali.

Al termine del servizio verrà redatto, in contraddittorio tra le parti, analogo verbale. Le difformità rispetto al verbale di consegna, tenuto conto della normale usura, formeranno oggetto di valutazione economica ed i relativi importi verranno addebitati all'Ente Aggiudicatario.

Per l'espletamento del servizio l'ente aggiudicatario dovrà acquistare, alle condizioni più vantaggiose offerte dal mercato, le apparecchiature (dispositivi domiciliari, centralina, strumentazioni informatiche, ecc.) che dovranno essere in grado di attivare in modo preferenziale gli organismi preposti all'intervento per le chiamate d'urgenza e di indirizzarli con tempestività verso il luogo della richiesta. Alla conclusione dell'intervento il soggetto attuatore restituirà all'Ufficio di Piano di Conversano le apparecchiature funzionanti ed in buono stato di conservazione.

#### **Art. 8 - ONERI A CARICO DELL'AMBITO E DEL SOGGETTO ATTUATORE**

A carico dell'Ambito sono:

- manutenzione straordinaria delle parti edilizie dello stabile che ospita la sede operativa;
- pagamento utenze;

Sono a carico del soggetto attuatore le seguenti spese:

- gli oneri relativi alla gestione dei volontari, compresa l'erogazione dei contributi ad essi erogati esclusivamente a titolo di rimborso spese;
- la manutenzione ordinaria delle apparecchiature;
- gli oneri per la copertura assicurativa per infortuni e responsabilità civile relativamente ai volontari;
- pulizia degli ambienti della sede operativa;
- ogni spesa direttamente collegata alla gestione degli interventi ed ai costi generali;

#### **Art. 9 – IL PERSONALE VOLONTARIO**

Il Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza dovrà essere svolto da un numero adeguato di operatori qualificati e con esperienza in servizi analoghi. Per operatori qualificati si intendono: operatori di centrale che gestiscano la ricezione delle chiamate ed i relativi interventi attraverso sistemi informatici e telematici, operatori tecnici che assicurino l'installazione e la manutenzione delle apparecchiature a domicilio e operatori sociali che svolgano funzioni di telefonia sociale e verifica del buon funzionamento delle apparecchiature e delle condizioni psicofisiche degli utenti.

All'avvio del servizio il soggetto attuatore dovrà comunicare il nominativo di un responsabile referente per ogni esigenza o comunicazione di servizio che dovrà garantire adeguata reperibilità.

I volontari dovranno essere dotati di una tessera di riconoscimento in cui dovranno essere riportate le generalità, nonché i dati del soggetto attuatore.

L'Ente Aggiudicatario si impegna inoltre a fornire, prima dell'inizio dell'appalto gli elenchi nominativi dei volontari impegnati nelle attività con relativa indicazione delle modalità di utilizzo. Deve provvedere altresì al tempestivo aggiornamento di detti elenchi in caso di sostituzioni provvisorie e/o definitive.

#### **Art. 10 - DOCUMENTAZIONE E MATERIALE INFORMATIVO CIRCA LA GESTIONE DEL SERVIZIO**

L'Ente Aggiudicatario dovrà garantire la massima riservatezza sui dati degli utenti e dei loro familiari, da conservare in modo corretto, ordinato ed in luogo adeguato.

La documentazione è costituita da:

- Materiali scritti (strumenti di lavoro quotidiano dei volontari)
- Supporti informatici;
- Cartella utente, costituita da dati personali dell'utente;
- Diario giornaliero, compilato dall'operatore che raccoglie le attività giornaliere svolte;
- Registro presenza dei volontari.

#### **Art. 11 – INDIVIDUAZIONE DEL SOGGETTO ATTUATORE**

I soggetti, di cui all'art. 4, che intendono candidarsi all'attuazione del servizio, presentano un progetto in conformità con quanto stabilito dal presente Avviso.

Le operazioni di valutazione sono effettuate comparando le proposte pervenute, ad opera di una Commissione, composta dal Responsabile dell'Ufficio di Piano e da altri due componenti individuati dal Responsabile dell'Ufficio di Piano fra il personale dello stesso Ufficio.

La Commissione resta in carica per la durata prefissata per l'espletamento delle procedure di valutazione dei progetti e si avvarrà del supporto amministrativo dell'Ufficio di Piano.

È facoltà della Commissione richiedere chiarimenti e/o integrazioni sui progetti.

La Commissione individua il soggetto attuatore attraverso la seguente griglia di valutazione del progetto, assegnando un punteggio complessivo massimo di **60 punti**:

**a. aspetti tecnico-operativi:**

*massimo punti 20*

1. comprovata esperienza nel settore della telefonia sociale  
*punti 2 per ogni anno oltre il terzo anno (per un massimo di punti 10);*
2. dotazione in comodato gratuito agli utenti di dispositivi individuali segnalatori delle condizioni di allarme oltre il numero di quelli stabiliti nel presente Avviso Pubblico  
*punti 1 per ogni apparecchio messo a disposizione (per un massimo di punti 10);*

**b. attività assistenziali e di sostegno:**

*massimo punti 20*

1. orario di apertura della centrale d'ascolto oltre le otto ore previste:  
per 1 ogni ora giornaliera in più *5 punti* (per un massimo di *punti 15*);
2. controllo delle condizioni di salute dell'anziano e del disabile solo, attraverso almeno un contatto telefonico giornaliero *punti 5*;

**c. qualità del collegamento del progetto ai servizi e presidi territoriali:**

*massimo punti 20*

1. con gli enti pubblici, esclusi i Comuni dell'Ambito:  
*massimo punti 6 (2 per ogni accordo/adesione sottoscritti);*
2. con i servizi/strutture sanitarie:  
*massimo punti 8 (2 per ogni accordo/adesione sottoscritti);*
3. con altre iniziative, servizi e strutture già esistenti sul territorio per l'assistenza agli anziani e disabili (Organizzazioni Sindacali, Associazioni di categoria, Associazioni di auto e mutuo aiuto, di tutela degli utenti, associazioni di volontariato e di promozione sociale, oratori, parrocchie, ecc.):  
*massimo punti 6 (1 per ogni accordo/adesione sottoscritti).*

A tale scopo, per una puntuale valutazione, dovranno essere adeguatamente documentati (copia degli atti sottoscritti) gli accordi di partnerariato/adesioni sottoscritti in relazione agli obiettivi prefissati per la tipologia di iniziativa oggetto del presente Avviso.

A parità di punteggio si esamineranno quantitativamente i criteri a.1, a.2, b. 1, c.1, c.2, c.3 non valutati ai fini del punteggio per superamento dei massimali previsti.

Ai fini della valutazione dei progetti, la Commissione, di cui al presente articolo, predispone apposita scheda da acquisire al verbale delle riunioni.

Sono ritenuti ammissibili ed entrano pertanto nell'apposita graduatoria i progetti che abbiano conseguito un punteggio di **almeno punti 40 (quaranta)**.

È ammesso a finanziamento il progetto che abbia conseguito il punteggio più alto.

È facoltà dell'Ufficio di Piano, qualora intervengano successivamente risorse finanziarie aggiuntive, prevedere il rinnovo del servizio per la stessa durata in caso di valutazione positiva o ammettere a finanziamento in ordine decrescente di punteggio i progetti non ammessi a finanziamento in prima battuta.

Il progetto è realizzato direttamente dal soggetto proponente.

**Art. 12 - VERIFICHE E CONTROLLI**

L'Ufficio di Piano si riserva la facoltà di eseguire, mediante propri incaricati, in qualsiasi momento, verifiche, sopralluoghi e controlli in merito a:

- l'andamento del servizio;
- la qualità delle prestazioni;
- il grado di soddisfacimento dell'utenza.

### **Art. 13 – MODALITA' DI PAGAMENTO**

Per l'espletamento del servizio oggetto del presente avviso, il pagamento avverrà in tre soluzioni pari la prima al 50% dell'importo indicato all'art. 5; la seconda pari al 30% dell'importo aggiudicato e la terza pari al restante 20% dell'importo indicato all'art. 5.

Il primo pagamento avverrà, previa presentazione della fattura, entro trenta giorni dalla comunicazione di inizio delle attività; il secondo pagamento avverrà, previa presentazione della fattura, alla scadenza della dodicesima mensilità di attuazione del servizio e la restante parte, previa presentazione della fattura, alla scadenza del servizio stesso.

Le fatture dovranno essere inviate all'Ufficio di Piano – Via Pirandello, 72 – Conversano. Il pagamento di ogni singola fattura, avrà luogo entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di protocollo attestante il ricevimento della stessa da parte dell'Ufficio Protocollo Generale, previa attestazione, a firma del Responsabile dell'Ufficio di Piano, dell'esito favorevole della verifica sull'andamento del servizio.

Alle fatture va obbligatoriamente allegata la seguente documentazione:

- l'elenco dei volontari utilizzato per le attività previste dal presente avviso;
- l'elenco degli assistiti inseriti nelle attività previste dal presente avviso per la seconda e terza fattura;
- relazione sulle attività svolte (da non presentare per il pagamento della prima soluzione) .

In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione dell'Amministrazione. Per gli eventuali ritardi o sospensioni di pagamenti, dovuti alla mancata o tardiva esibizione della documentazione richiesta, il soggetto attuatore non potrà opporre eccezioni all'Amministrazione, né avrà titolo a risarcimento di danni né ad altra pretesa.

Le fatture dovranno necessariamente contenere almeno i seguenti elementi:

- data e numero dell'ordine di servizio emesso;
- tutti i dati relativi alle coordinate bancarie per il pagamento (numero conto corrente – codice IBAN );
- ogni altra indicazione utile.

### **Art. 14 - PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE E DOCUMENTAZIONE A LORO CORREDO**

A pena di esclusione il progetto dovrà essere inviato in busta chiusa e sigillata, siglata sui lembi di chiusura, a mezzo servizio postale con raccomandata A.R. o consegnato a mano all'Ufficio Protocollo Generale del Comune di Conversano, quale Comune capofila, **entro e non oltre il \_\_\_\_\_**.

Le domande di finanziamento devono essere presentate dai soggetti di cui all'art. 4 del presente Avviso. La busta dovrà recare l'indicazione del mittente e la dicitura "Avviso pubblico per l'affidamento del servizio di telefonia sociale – Ambito di Conversano" e dovrà contenere al suo interno, pena l'esclusione.

#### **BUSTA "A"**

- domanda di finanziamento**, redatta in conformità dell'allegato A del presente Avviso e sottoscritta dal legale rappresentante;
- certificato di iscrizione** ai rispettivi albi o registri comunali, regionali e nazionali;
- atto costitutivo e statuto**;
- documentazione attestante l'esperienza dell'organizzazione** nel servizio di telefonia sociale, secondo quanto disposto dall'art. 4 del presente Avviso;
- documento unico di regolarità contributiva (DURC)**, se dovuto;
- fotocopia del documento di identità del legale rappresentante dell'organismo proponente firmatario della domanda di finanziamento e del formulario.**

#### **BUSTA "B"**

- formulario di presentazione del progetto** (allegato B) compilato in tutte le sue parti e sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto proponente;
- relazione delle attività effettivamente svolte** e dell'esperienza nel servizio di telefonia sociale, secondo quanto disposto dall'art. 4 del presente Avviso;
- accordi di partenariato, protocolli, atti di adesione, ecc., laddove sottoscritti.**

**Art. 15 – INFORMAZIONI SULL’AVVISO**

Il presente avviso, il modello di domanda ed il formulario sono reperibili sui siti internet dei Comuni di Conversano, Monopoli e Polignano a Mare.

Informazioni sullo stesso avviso possono essere richieste all’Ufficio di Piano:

Recapiti utili: Ufficio di Piano – Comune di Conversano - via Pirandello 72, tel. 080.4958238, fax 080.4090091, indirizzo e-mail [ufficiodipiano@comune.conversano.ba.it](mailto:ufficiodipiano@comune.conversano.ba.it).

**Art .16 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Responsabile del procedimento è il Responsabile dell’Ufficio di Piano dell’Ambito di Conversano, recapito telefonico 080.4953469.