

**ACCREDITAMENTO E FORMAZIONE DI UN ALBO DI SOGGETTI OPERANTI NEL
TERZO SETTORE PER LA LEGITTIMAZIONE ALL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI
TELEASSISTENZA “A CASA MIA”
PERIODO 01 DICEMBRE 2021 – 31 DICEMBRE 2023**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA “A CASA MIA”

PREMESSA

Il Comune di Parma, inserendosi in un processo di innovazione dei modelli gestionali delle politiche di welfare volti a rendere flessibili ed innovativi i servizi alla persona, ha adottato da alcuni anni il modello gestionale “accreditamento” per sostenere alcuni servizi e interventi a favore delle persone fragili.

La legge 8 novembre 2000, n. 328 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” all’art.17, co. 1 infatti ha introdotto la possibilità per i Comuni di concedere “*titoli validi per l’acquisto di servizi sociali dai soggetti accreditati del sistema integrato di interventi e servizi sociali ovvero come sostitutivi delle prestazioni economiche*”. La concessione di titoli di acquisto, corrispondenti ad un determinato valore monetario, legittima il beneficiario, individuato dal Comune, ad ottenere servizi presso Soggetti accreditati.

Il Comune di Parma, nell’ambito della sfera di autonomia ordinamentale che viene riconosciuta agli Enti Locali, ha esteso questo modello generale di riforma del welfare ad alcuni servizi e interventi a favore delle persone in condizione di fragilità disciplinando un sistema che si concretizza nella richiesta e acquisizione della disponibilità di Enti del Terzo Settore (ETS) per l’offerta di prestazioni, interventi e servizi a determinate condizioni prestabilite.

Tale modello trova conferma nella disciplina dettata dal Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 “*Codice del Terzo settore, a norma dell’articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106*” e dalle *Linee guida sul rapporto tra pubbliche amministrazioni ed enti del terzo settore negli artt. 55-57 del D.LGS n. 117/2017 (Codice Terzo Settore)* di cui al Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 31.03.2021.

L’art. 55 co. 4 del D.Lgs n. 117/2017 prevede l’individuazione di Enti del Terzo Settore con cui attivare un partenariato mediante “*forme di accreditamento nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione e parità di trattamento, previa definizione, da parte della pubblica amministrazione procedente, degli obiettivi generali e specifici dell’intervento, della durata e delle caratteristiche essenziali dello stesso nonché dei criteri e delle modalità per l’individuazione degli enti partner*”.

Le *Linee guida* di cui al Decreto Ministeriale del 31.03.2021 forniscono indicazioni in merito all’accreditamento e precisano, tra l’altro, che l’accreditamento c.d. “locale”, previsto dal Codice del Terzo Settore, può essere ricondotto a una forma di abilitazione da parte delle competenti amministrazioni mediante la quale un soggetto, al ricorrere dei presupposti normativamente previsti, può svolgere una data attività o un servizio.

L'Amministrazione Comunale intende promuovere, tramite l'accreditamento e la formazione di un Albo di Soggetti operanti nel Terzo Settore per la legittimazione all'erogazione del Servizio di Teleassistenza "A CASA MIA", la partecipazione attiva di Soggetti del Terzo Settore gestori nell'ambito delle iniziative che favoriscono la permanenza al proprio domicilio della popolazione fragile, creando al contempo un mercato sociale regolato al quale i cittadini possono rivolgersi esercitando la propria libertà di scelta.

Attraverso il modello gestionale "accreditamento" si propone, quindi, di ampliare, diversificare e qualificare l'offerta dei servizi valorizzando le risorse della comunità, orientandole alla maggiore soddisfazione possibile dei cittadini.

Dopo la selezione degli enti da accreditare, è prevista l'istituzione di un "Albo" di tipo "aperto" per garantire ad altri Enti del Terzo Settore la possibilità di accreditarsi: il beneficiario finale degli interventi potrà scegliere a chi rivolgersi per l'erogazione del servizio.

E' prevista anche l'emissione di eventuali voucher a favore delle persone che si trovino in condizioni di particolare fragilità, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Comunale vigente in materia.

ART.1 – OGGETTO

Il Servizio di Teleassistenza è un servizio attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, rivolto prevalentemente alle persone anziane, adulte con disabilità o comunque in situazione di fragilità, con lo scopo di permettere a queste persone di rimanere al loro domicilio, offrendo la garanzia di un pronto intervento mediante l'invio, da parte di coloro che si trovano in stato di emergenza sanitaria, di un messaggio in codice ad un centro di ascolto specializzato, in grado di identificare immediatamente l'utente.

Si compone dei seguenti servizi, successivamente meglio descritti:

Telesoccorso: tramite la tecnologia, garantisce il monitoraggio delle situazioni problematiche e la realizzazione di interventi, non solo emergenziali, attivando le reti formali ed informali e, in relazione al tipo di bisogno manifestato, gli idonei servizi.

È assicurato tramite l'utilizzo di un dispositivo da collocarsi presso le abitazioni degli utenti e collegato ad una Centrale operativa che offre monitoraggio, tutela e sicurezza attraverso la presenza di personale dedicato sulle 24 ore e di strumentazione tecnologica. Consiste nella pronta ricezione del segnale di chiamata, nella sua decodifica, nel contatto con l'utente e nell'attivazione del soccorso più idoneo a risolvere l'evento.

Telecontrollo: è finalizzato ad assicurare un contatto mediante telefonate programmate per verificare la condizione della persona.

Consiste in un'azione di prevenzione socio sanitaria, di accertamento delle condizioni psico-fisiche e di sostegno psico-relazionale degli utenti.

Gestione degli eventi critici al domicilio: è assicurata tramite un operatore domiciliare per gestire le situazioni che presentano un'emergenza di tipo non sanitario, oppure quando la persona non risponde alle verifiche del telecontrollo.

Telesorveglianza, finalizzato ad aumentare il senso di sicurezza ed autonomia mediante l'utilizzo di dispositivi di segnalazione di eventi significativi per il benessere della persona (ad esempio fughe di gas, escursione termica, allagamento, etc.) sino all'introduzione di gestioni domotizzate mediante controllo a distanza.

Art.2 - QUADRO NORMATIVO

Il Servizio in oggetto rientra tra gli interventi finalizzati al mantenimento al domicilio e come tale è parte del sistema locale dei servizi sociali a rete di cui all'art. 5 della Legge Regionale Emilia-Romagna n.2/2003 e successive modifiche ed integrazioni (s.m.i.).

Le caratteristiche e i requisiti minimi dei servizi di teleassistenza e telesorveglianza sono definiti nell'Allegato "A" dell'Allegato "2" alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 1206/2007 e s.m.i..

La gestione del Servizio deve avvenire nel rispetto dei patti e delle condizioni di seguito indicate.

Art.3 - FINALITÀ

Finalità del Servizio di Teleassistenza è consentire la permanenza al proprio domicilio a persone anziane, adulte con disabilità o comunque in situazione di fragilità, attraverso l'attivazione di dispositivi di controllo e sicurezza e di aiuti quando necessario.

Il Comune di Parma, impegnato ad accrescere il benessere sociale della comunità, potenziando e sviluppando servizi, con particolare riguardo agli interventi per il sostegno e la cura delle persone anziane e disabili, intende promuovere il servizio di Teleassistenza denominato "A CASA MIA" al fine di favorire la permanenza il più a lungo possibile nel proprio domicilio delle persone anziane, adulte con disabilità o comunque in situazione di fragilità, conservando una buona qualità della vita in sicurezza e mantenendo le proprie relazioni più significative.

Art.4 – BENEFICIARI DEL SERVIZIO ACCREDITATO

Il Servizio oggetto del presente accreditamento può essere attivato in un'abitazione ad uso privato presente sul territorio del Comune di Parma.

Esso si rivolge prevalentemente alle persone anziane, adulte con disabilità o comunque in situazione di fragilità, nonché a tutti i cittadini residenti nel Comune di Parma.

I cittadini domiciliati ma non residenti nel Comune di Parma potranno richiedere l'attivazione del servizio, alle medesime condizioni previste per i cittadini residenti, rivolgendosi direttamente presso gli sportelli (fisici e/o virtuali) attivati dai Soggetti Gestori accreditati dal Comune di Parma.

ART.5 - ACCESSO AL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

La richiesta di attivazione del Servizio avviene di norma da parte dell'interessato direttamente presso gli sportelli e/o i canali di comunicazione attivati dai soggetti accreditati dal Comune di Parma.

Le persone in condizioni economiche che non consentono di sostenere parzialmente o totalmente i costi del Servizio potranno rivolgersi ai Poli territoriali del Settore Sociale del Comune di Parma: sulla base del Regolamento comunale vigente in materia verrà rilasciato loro un Voucher con cui potranno accedere al Servizio rivolgendosi anche in questo caso direttamente agli sportelli attivati dai soggetti accreditati dal Comune di Parma.

L'accesso al Servizio può essere, inoltre, effettuato dall'Assistente Sociale Responsabile del caso, afferente ai Poli territoriali del Comune di Parma, per persone in condizioni socio-economiche particolarmente meritevoli di tutela, all'interno di un progetto individualizzato: in questi casi sarà onere dei Poli interessati fare da tramite tra l'utente ed il Gestore accreditato individuato e scelto dallo stesso.

Si precisa che il territorio comunale è operativamente suddiviso in n. 4 Poli territoriali. Ogni Polo fa riferimento ai quartieri sotto riportati, così come indicati nella delibera di Consiglio Comunale n.211/54 del 14/10/2003 e più precisamente:

Polo n. 1	Polo "San Leonardo"	Quartieri: "Parma Centro", "San Leonardo" e "C.S. Martino"
Polo n. 2	Polo "Pablo"	Quartieri: "Oltretorrente", "Pablo", "Goiese" e "San Pancrazio"
Polo n. 3	Polo "Lubiana"	Quartieri: "Lubiana", "San Lazzaro" e "Cittadella"
Polo n. 4	Polo "Montanara"	Quartieri: "Molinetto", "Montanara" e "Vigatto"

Per l'erogazione del Servizio l'utente stipula un contratto direttamente con il Gestore accreditato e si impegna al pagamento dei costi previsti per il servizio attivato, come di seguito meglio specificato.

Al fine di agevolare l'utenza il Gestore accreditato deve:

- garantire uno sportello al pubblico (anche solo virtuale tramite accesso telefonico, online, ecc.) in orario diurno ove l'utente o suo familiare può reperire informazioni, per la sottoscrizione del contratto e per il pagamento del canone;
- rendere disponibile un indirizzo di posta elettronica per chi desidera richiedere e ricevere informazioni per via telematica;
- istituire un numero telefonico dedicato attivo nell'arco diurno dei giorni feriali dal lunedì al venerdì per almeno 48 ore settimanali a disposizione della cittadinanza e degli utenti con le seguenti funzioni:
 - a) fornire informazioni sul Servizio "A CASA MIA" del Comune di Parma
 - b) accogliere le domande di attivazione;
 - c) accogliere le comunicazioni degli utenti relative alla corretta e continuativa fruizione dei servizi.

Informazioni e formulari per l'attivazione del servizio devono essere resi disponibili e facilmente accessibili in apposita pagina nell'ambito del sito web del Soggetto accreditato.

ART.6 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per l'attivazione del servizio è richiesta una normale utenza telefonica fissa. Se l'utente non dispone di utenza telefonica fissa dovrà precizarlo al Gestore che fornirà apparecchiatura basata su tecnologia cellulare, ai costi indicati nel successivo articolo 7.

L'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla richiesta. Il Gestore accreditato fisserà un appuntamento con l'utente e/o i suoi familiari per l'installazione.

Nelle ipotesi in cui il Servizio venga attivato per il tramite dell'Assistente sociale responsabile del caso sulla base di un Progetto Individualizzato, il Gestore accreditato deve riferire all'Assistente sociale responsabile del caso ogni evento significativo registrato nei contatti con l'assistito.

ART.7 – ASPETTI ECONOMICI

Per l'attivazione dei Pacchetti descritti al successivo art. 15, eventualmente integrabili con uno o più sensori/rilevatori, e erogazione dei relativi servizi è previsto il riconoscimento dei seguenti costi:

Pacchetto "BASE": € 0,80 al giorno (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea fissa;
€ 1,50 (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea mobile.

Pacchetto “MOBILITÀ”: € 3,50 (oltre IVA di legge, se dovuta).

I seguenti sensori sono abbinabili ai Pacchetti a questi costi aggiuntivi:

Sensore di movimento: € 1,00 al giorno (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea fissa;
€ 1,00 (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea mobile;

Rilevatore gas: € 1,40 al giorno (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea fissa;
€ 2,00 (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea mobile;

Rilevatore monossido: € 1,40 al giorno (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea fissa;
€ 2,00 (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea mobile;

Rilevatore allagamenti: € 1,40 al giorno (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea fissa;
€ 2,00 (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea mobile;

Sensore monitoraggio caldo/freddo:

€ 1,70 al giorno (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea fissa;

€ 2,00 (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea mobile;

Rilevatore di cadute: € 2,20 al giorno (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea fissa;
€ 3,00 (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea mobile.

Nell'ipotesi di abbinamento ai Pacchetti dei sensori di gas, monossido e allagamenti i costi aggiuntivi sono i seguenti:

€ 1,80 al giorno (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea fissa;

€ 2,50 (oltre IVA di legge, se dovuta) con basetta per linea mobile;

Nelle ipotesi di intervento a domicilio, il primo intervento nel corso dell'anno solare è gratuito, mentre per interventi successivi il costo orario riconosciuto al Soggetto accreditato è di € 28,50.

Il costo del servizio di custodia chiavi è di € 4,20 mensili (oltre IVA di legge, se dovuta).

I suddetti prezzi, stabiliti unilateralmente dal Comune di Parma, devono essere rispettati da tutti i Gestori accreditati e valgono per i cittadini che richiedono l'attivazione del Servizio sia direttamente sia tramite i Poli Territoriali.

Al cittadino che si trovi in una determinata situazione economica, sulla base dello specifico Regolamento Comunale e della relativa Disciplina procedimentale, viene riconosciuto un Voucher per l'acquisto del Servizio, titolo che consente di usufruire di un beneficio economico rilasciato dal Comune di Parma ad utenti in possesso di predeterminati requisiti per l'erogazione del servizio ad un canone agevolato.

Il Voucher è determinato con riferimento al solo Pacchetto BASE tenendo conto dell'ISEE del cittadino beneficiario secondo le modalità previste dalla regolamentazione comunale.

Il costo di eventuali ulteriori servizi/prestazioni è totalmente a carico del cittadino.

Nelle ipotesi in cui il cittadino si trovi in una situazione socio-economica particolarmente meritevole di tutela, il Servizio viene attivato dall'Assistente sociale responsabile del caso sulla base di un Progetto Individualizzato, le condizioni economiche sono le medesime previste per il Servizio attivato su richiesta diretta dell'interessato, salvo provvedimento dirigenziale predisposto sulla base della relazione dell'assistente sociale che disponga diversamente.

Al cittadino ammesso al beneficio economico viene rilasciato dal Comune:

- a. il Voucher, da cui si evince il beneficio economico riconosciuto per l'attivazione del pacchetto Base;
- b. l'elenco dei Soggetti accreditati all'erogazione della Teleassistenza iscritti nell'apposito Albo comunale con le rispettive schede di presentazione sui servizi.

Il Voucher è nominativo, non è cedibile a terzi e deve essere utilizzato entro i 30 giorni successivi all'assegnazione, pena la decadenza.

Nel Voucher viene indicata la quota a carico del cittadino beneficiario che quest'ultimo deve corrispondere direttamente al Gestore accreditato e il contributo ad personam riconosciuto al beneficiario stesso ad integrazione dei costi del Servizio attivato: l'Amministrazione Comunale provvede a liquidare tale contributo direttamente al Soggetto accreditato erogatore del Servizio, su delega del beneficiario alla riscossione.

Nelle ipotesi in cui siano riconosciuti dei Voucher, il Gestore accreditato deve fornire prospetti mensili riportanti i dati relativi agli utenti (nome, cognome, data di nascita, residenza, codice fiscale, ammontare quota a carico dell'utente, ammontare contributo ad personam) con apposizione di timbro e firma: sulla base di tali prospetti, effettuate le opportune verifiche, l'Amministrazione Comunale provvederà a corrispondere i "contributi ad personam" riconosciuti.

Tali prospetti devono essere inoltrati all'Amministrazione Comunale - Settore Sociale all'indirizzo pec comunedi-parma@postemilcertificata.it; sia in formato pdf, ai fini dell'erogazione dei contributi ad personam riconosciuti, sia in formato excel per l'elaborazione dei dati richiesta a fini istituzionali, indicando nell'oggetto della pec "Servizio di Teleassistenza A CASA MIA".

Il cittadino può richiedere al Gestore accreditato ulteriori servizi e dispositivi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati dal Comune con il Voucher, sostenendone personalmente il relativo costo.

ART.8 - STIPULA DEL CONTRATTO TRA GESTORE ED UTENTE

Per l'attivazione del servizio l'utente deve stipulare un contratto con il Gestore.

Tale contratto potrà prevedere, su esplicita richiesta, ulteriori servizi opzionali offerti dal Gestore e a totale carico dell'utente. I servizi opzionali, così come le quote di canone aggiuntive, dovranno essere riportate nel contratto in modo chiaro e ben evidente.

Il contratto deve contenere almeno le seguenti informazioni essenziali:

- a) dati anagrafici dei contraenti;
- b) oggetto del servizio da erogare con le specifiche caratteristiche;
- c) decorrenza del contratto e tempi di attivazione dei servizi;
- d) condizioni di funzionamento del servizio;
- e) costi del servizio a carico dell'utente, al netto dell'eventuale contributo riconosciuto dal Comune di Parma, e modalità di pagamento;
- f) impegni del Gestore;
- g) impegni dell'utente;
- h) modalità di sospensione del servizio su richiesta dell'utente
- i) modalità di recesso da parte dell'utente con conseguente disattivazione del servizio.

Nelle ipotesi in cui sia riconosciuto un Voucher all'utente, al suddetto contratto deve essere allegata anche la delega espressa, sottoscritta dal beneficiario del contributo ad personam, alla riscossione di tale contributo da parte del Gestore accreditato.

Contestualmente al contratto sarà predisposta una scheda tecnica relativa all'utente contenente le seguenti informazioni:

- a) riferimenti da attivare in caso di bisogno;
- b) nominativo del medico di famiglia;
- c) nominativi degli eventuali specialisti che hanno in cura la persona;
- d) informazioni sulla situazione abitativa;
- e) informazioni sociosanitarie;
- f) ogni altra informazioni utile per la conoscenza del beneficiario.

Nel contratto deve essere definita la modalità di accesso nell'alloggio dell'utente tramite l'utilizzo delle chiavi depositate e custodite dal Gestore oppure da altro soggetto scelto ed indicato formalmente dall'utente.

Il contratto deve necessariamente contenere il consenso dell'utente a ricevere le chiamate di telecontrollo. Di norma, salvo diversa necessità, dovrà essere concordata una telefonata settimanale, stabilendone giorni ed orari.

L'utente deve sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili da parte del Gestore del servizio.

ART.9 - DISATTIVAZIONE O SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

In caso di decesso dell'utente, il servizio dovrà essere disattivato il giorno successivo all'evento e da quel momento cesserà la corresponsione del canone.

L'utente, trascorso almeno un mese dall'attivazione, può in qualunque momento dare disdetta del servizio, ed in questo caso la disattivazione dovrà essere effettuata entro 10 giorni dalla richiesta. Dal momento della disattivazione, il canone non sarà più corrisposto.

L'utente, in caso di ricovero ospedaliero o allontanamento dal domicilio, può richiedere una sospensione temporanea del servizio per un periodo massimo di tre mesi. Nel periodo di sospensione, il canone non è dovuto.

Le richieste di disattivazione o sospensione degli utenti devono essere effettuate in forma scritta, anche tramite e-mail all'indirizzo dedicato del Gestore.

Il ritiro del dispositivo è totalmente a carico del Gestore.

Nel caso di cambiamento di residenza all'interno del Comune di Parma, il trasferimento del Servizio di Teleassistenza è senza oneri a carico dell'utente.

Nelle ipotesi in cui il Servizio viene attivato dall'Assistente Sociale responsabile del caso sulla base di un Progetto Individualizzato la disattivazione del servizio, nel caso non si renda più necessario, sarà compito dell'Assistente Sociale stessa.

ART.10 - MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE E DEI DISPOSITIVI

Il Gestore garantisce una pronta e costante assistenza e la dovuta manutenzione delle attrezzature hardware e software, al fine di garantire la costante funzionalità del sistema.

La manutenzione ordinaria è a totale carico del Gestore. In caso di funzionalità compromessa dovrà essere effettuata la riparazione o la sostituzione entro un massimo di gg. 1 lavorativo (sabato compreso) dalla rilevazione della difettosità dell'apparecchio.

Qualora il danno non sia imputabile all'utente, la riparazione o sostituzione dell'apparecchiatura dovrà essere completamente gratuita.

Art.11 – ONERI A CARICO DEL SOGGETTO ACCREDITATO

Il Soggetto accreditato col Comune di Parma deve:

- mettere a disposizione dotazione tecnologica che risponda ai requisiti di legge in ordine alle certificazioni sia dei dispositivi che della centrale che gestisce le chiamate di allarme;
- disporre di personale qualificato che intervenga 24 ore su 24 per la presa in carico degli utenti fino ad intervento dei soccorsi o dei servizi sociali, oppure che risolva situazioni di bisogno non legate ad emergenze sanitarie;
- disporre di personale tecnico per le esigenze inerenti alla dotazione tecnologica e/o per le installazioni;
- mettere a disposizione la gamma completa dei sensori e delle tecnologie che consentono l'erogazione dell'intero elenco di servizi;
- assicurare il rispetto, per tutto il personale impiegato, delle norme contrattuali, assicurative e previdenziali conformi alle leggi in vigore sul territorio nazionale, nonché l'applicazione della normativa d'igiene e sicurezza del lavoro;
- disporre di uno sportello al pubblico (anche solo virtuale) in orario diurno dove l'utente o suo familiare può reperire informazioni, per la sottoscrizione del contratto e per il pagamento del canone;
- individuare un Referente del Servizio e segnalare tempestivamente eventuali variazioni che dovessero intervenire rispetto a quanto comunicato in sede di presentazione della domanda di accreditamento o successivamente;
- stipulare apposito contratto con l'utente, come previsto dal precedente art. 8;
- trasmettere copia dei contratti stipulati con gli utenti beneficiari di Voucher al Settore Sociale del Comune di Parma;
- trasmettere con cadenza mensile i prospetti di cui al precedente art. 7, finalizzati alla liquidazione dei contributi ad personam riconosciuti;
- presentare una relazione annuale sull'andamento del Servizio;
- nelle ipotesi in cui si avvalga, per la realizzazione del servizio, della collaborazione di altri Soggetti: comunicare tempestivamente eventuali variazioni che dovessero intervenire rispetto a quanto comunicato in sede di presentazione della domanda di accreditamento o successivamente;
- disporre di adeguata polizza assicurativa a copertura di qualsiasi danno derivante dall'espletamento del Servizio, esonerando l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta a qualsiasi titolo derivante alle persone, alle strutture o alle cose, a seguito dell'attività svolta;
- rispettare e realizzare tutto quanto previsto dal presente atto e dalla normativa vigente (tutela privacy, norme comportamentali, norme di sicurezza, ecc.).

Il Gestore accreditato rimane unico referente per il Comune di Parma, anche nel caso in cui per la piena e corretta realizzazione di quanto previsto nell'Allegato "1" al presente Avviso si avvalga di soggetti terzi con competenze specifiche negli ambiti di intervento richiesti.

Il Soggetto accreditato è tenuto a garantire la riservatezza di tutte le informazioni relative agli utenti e, in generale, a trattare i dati nel rispetto della normativa vigente in materia, con impegno a comunicare agli utenti che i dati raccolti potrebbero essere trasmessi all'Amministrazione Comunale per l'utilizzo a fini istituzionali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Gli oneri relativi al rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dati sono meglio esplicitati nel successivo art. 12.

Inoltre, ha l'obbligo di fornire al Comune di Parma, su richiesta dello stesso, atti a comprovare/verificare:

- la presenza ed il permanere dei requisiti indispensabili richiesti per l'accreditamento;
- la corretta corresponsione delle retribuzioni, nonché dei versamenti contributivi del personale;
- il rispetto degli impegni assunti in materia di quantità /qualità dei servizi erogati;
- copie delle polizze assicurative.

ART. 12 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Comune di Parma ed il Gestore accreditato restano Titolari autonomi e determinano i propri fini nonché i mezzi, rispondendo ciascuno del trattamento posto in essere e si impegnano, per quanto di propria competenza, al rispetto delle prescrizioni e degli adempimenti previsti dalla normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

Il Comune di Parma ed il Gestore accreditato si danno reciprocamente atto che ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) il trattamento dei dati personali oggetto di istruttoria per le finalità del Servizio sono trattati da personale debitamente autorizzato mediante l'utilizzo di strumenti manuali, informatici e telematici nel rispetto degli art. 6 e 32 del GDPR.

I dati saranno diffusi in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 33/2013.

Qualora necessario per l'istruttoria del Servizio i dati saranno comunicati ad altri soggetti esterni che agiscono in qualità di Titolare o Responsabile del trattamento.

Art.13 – VIGILANZA E CONTROLLO

Il Comune in merito al presente accreditamento svolge attività di vigilanza e controllo per verificare che i Soggetti "accreditati" mantengano il possesso dei requisiti indispensabili e l'adempimento agli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli elaborati del presente "accreditamento".

A tal fine può chiedere ai Soggetti accreditati per l'erogazione del Servizio informazioni, notizie dettagliate, documentazioni e relazioni.

Le valutazioni conclusive, in caso di criticità rilevate durante l'attività di vigilanza e controllo, saranno comunicate per iscritto al Gestore interessato.

Il Comune vigila sul corretto svolgimento degli interventi, verificandone la conformità al presente Allegato che descrive il servizio.

ART. 14 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il Servizio di Teleassistenza in oggetto si compone dei servizi di seguito descritti.

Servizio di Telesoccorso

Il servizio di Telesoccorso prevede l'attivazione di una Centrale operativa, capace di realizzare collegamenti rapidi e certi con i singoli terminali, posti presso il domicilio degli utenti, di seguito individuati come Centrale domiciliare.

La Centrale domiciliare deve essere collegata ad una normale linea telefonica dell'utente e deve interfacciarsi con il telecomando di emergenza personale. La centrale domiciliare deve essere dotata di una batteria che permette il funzionamento dell'apparato, in mancanza della rete elettrica, per almeno 8 ore.

Il telecomando di soccorso personale deve essere di semplice e facile utilizzo, nonché di peso e dimensioni limitate, e facilmente indossabile da parte dell'utente. Il telecomando deve avere un'autonomia di almeno 6 mesi.

Nel caso il domicilio dell'utente sia privo di linea telefonica fissa, deve essere reso disponibile un dispositivo che utilizzi la rete telefonica cellulare o altra connettività utilizzabile.

L'utente deve poter inviare un allarme utilizzando il telecomando (o dispositivo mobile).

La domanda di soccorso deve essere presa in carico dalla centrale operativa entro massimo 30 secondi.

Le segnalazioni di allarme dovranno essere gestite in base ad un protocollo operativo che deve prevedere:

- contatto viva voce con l'utente e verifica delle condizioni in essere;
- eventuale attivazione dell'operatore domiciliare per gli eventi critici;
- attivazione dei soggetti, indicati nella scheda utente;
- eventuale attivazione del servizio di emergenza sanitaria (118), nel minor tempo possibile;
- eventuale attivazione di Vigili del Fuoco, la Polizia Municipale, Iren SpA o altri soggetti deputati ad intervenire in situazioni di emergenza;
- messa a disposizione dei soccorritori delle chiavi consegnate dall'utente per l'accesso rapido all'abitazione;
- sorveglianza dell'evento fino alla sua conclusione.

Qualora la situazione non abbia caratteristiche di urgenza la Centrale Operativa tranquillizza l'utente, avvisa i referenti indicati nella scheda utente, mantiene monitorata la situazione.

Nel caso in cui l'allarme rivesta un carattere di emergenza di tipo non sanitario, e non sia possibile l'intervento di familiari, può essere valutata la possibilità di attivare il servizio di Gestione degli eventi critici al domicilio.

Tutti gli allarmi e gli interventi, di emergenza sanitaria e non, devono essere registrati e di essi deve essere fornita reportistica al committente.

Le condizioni previste sono applicabili a tutti i residenti per l'installazione della centrale domiciliare unicamente presso abitazioni situate all'interno del territorio comunale.

Il servizio, opportunamente organizzato, risponde a molteplici esigenze.

Il Kit di Telesoccorso è formato dalla Stazione Base che si collega facilmente alla linea telefonica e dal Telecomando (da polso o a strappo).

Caratteristiche tecniche della Centrale Operativa

La Centrale Operativa deve essere dedicata esclusivamente a servizi di Teleassistenza analoghi a quelli in oggetto.

Deve rispondere alle norme vigenti per il Telesoccorso in termini di continuità di servizio, affidabilità, integrità dei dati, sicurezza e garanzia di applicazione delle norme sulla privacy. In particolare, deve assicurare il servizio in oggetto per tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, compresa la domenica e le altre festività. Deve sempre essere reperibile un responsabile di servizio o un adeguato interlocutore sostitutivo.

La Centrale Operativa deve disporre di un sistema completo di ricezione degli allarmi, integrato con il sistema informativo che comprende la gestione della scheda dati utente.

L'applicativo di gestione deve essere realizzato su tecnologia web e consentire il monitoraggio costante e la registrazione di tutti gli eventi e delle richieste gestite per la persona, comprese tutte le operazioni eseguite dai singoli operatori o generate dai dispositivi e le correlazioni tra gli stessi. Lo stesso applicativo deve consentire l'accesso, tramite internet, a tutte le utenze che devono utilizzare il sistema per la visualizzazione delle schede anagrafiche, l'estrazione di dati e le statistiche, garantendo la presenza di tutti gli elementi di sicurezza informatica.

L'applicativo di gestione deve anche provvedere alla registrazione delle informazioni sullo stato delle apparecchiature installate presso l'utenza.

La Centrale deve essere protetta da violazioni dall'esterno.

Servizio di Telecontrollo

Il servizio di Telecontrollo si basa su un contatto telefonico stabilito, con frequenza di norma, salvo diversa necessità, in una volta alla settimana, dagli operatori della Centrale operativa con l'utente del telesoccorso, sulla base di un piano concordato con l'utente stesso o con i Servizi Sociali, nel caso in cui l'intervento sia previsto nel Piano Assistenziale Individualizzato di seguito definito PAI.

La programmazione delle chiamate di telecontrollo deve avvenire nel momento di sottoscrizione del contratto con l'utente e può essere variata a seconda dei bisogni dell'utente. Devono essere individuati il giorno e l'orario delle chiamate.

Nel caso in cui l'utente non risponda alla chiamata programmata, dovrà essere attivata la procedura definita con l'utente, in primo luogo contattando le persone di riferimento, sino ad arrivare all'attivazione del servizio di Gestione degli eventi critici al domicilio.

Servizio di gestione degli eventi critici al domicilio

Il Servizio di Gestione degli eventi critici al domicilio deve essere garantito agli utenti del telesoccorso da un operatore domiciliare.

Questo servizio può essere attivato sulla base delle successive procedure:

- l'utente ha attivato l'allarme di Telesoccorso. L'operatore della centrale operativa verifica che l'evento non necessiti di un intervento di emergenza sanitaria, bensì di un intervento a carattere socioassistenziale. Dopo aver verificato l'urgenza dell'intervento e l'assenza di persone di riferimento che possano recarsi al domicilio per soccorrere l'utente, viene attivato un operatore OSS che si reca presso il domicilio dell'utente;
- l'utente non risponde alle chiamate di monitoraggio di telecontrollo e non si è riusciti a contattare gli altri numeri di riferimento. In tal caso l'addetto alla Centrale Operativa, effettuate le dovute verifiche e raccolto informazioni presso le persone di riferimento, se non riesce a rintracciare l'utente deve attivare l'operatore domiciliare.

In caso di emergenza, l'operatore domiciliare deve intervenire al domicilio dell'utente entro 30 minuti dall'attivazione da parte della Centrale operativa. Al fine di facilitare l'accesso dell'operatore al domicilio si dovrà prevedere un punto di custodia chiavi di casa di tutti gli utenti.

Servizio di Telesorveglianza

Il servizio di Telesorveglianza è finalizzato alla messa in sicurezza dell'ambiente domestico e potrà essere garantito da dispositivi in grado di inviare segnali provenienti dall'abitazione dell'utente alla Centrale operativa. I dispositivi possono avere diverse funzionalità (rilevazione della temperatura ambientale, con segnalazione caldo o freddo eccessivo, delle fughe di gas, di allagamenti, di tentativi di intrusione, dei dati biometrici, ecc.).

Con l'avanzare dell'età, gli incidenti in casa per distrazione e incuria aumentano notevolmente. Tale pacchetto permette di avere la sicurezza che la persona anziana, pur vivendo sola o con il partner, sia costantemente sotto controllo, 24 ore su 24.

La domotica, infatti, fornisce una serie di importanti strumenti volti alla sicurezza e alla semplificazione della vita quotidiana, con una vasta gamma di risposte: i rilevatori/sensori di caduta, di fughe di gas e di allagamento in una casa abitata da persone sole rappresentano ormai non dei semplici accessori ma, piuttosto, veri e propri fattori indispensabili di una sicurezza oggettiva non meno che psicologica.

Tutti i sensori disponibili possono essere messi in comunicazione via radio con il terminale di Telesoccorso: in questo modo il terminale provvede a ricevere il segnale d'allarme dal sensore e ad inviarlo attraverso la linea telefonica alla Centrale Operativa per la gestione dello stesso in modo specifico a seconda della tipologia di allarme.

Servizio di custodia chiavi casa

Il Gestore accreditato deve allestire e gestire, nel territorio del Comune di Parma, un punto di custodia delle chiavi degli appartamenti degli utenti ove saranno conservate le copie di chiavi che dovranno essere richieste all'utente al momento della sottoscrizione del contratto.

Qualora l'utente non intenda avvalersi di tale servizio, dovrà indicare il contatto di un familiare che ha in custodia le chiavi.

La custodia dovrà essere garantita in condizioni di massima sicurezza e assicurando la tutela della privacy.

Nel caso in cui il servizio attivato non preveda la custodia delle chiavi, in caso di necessità di intervento dell'operatore al domicilio, le chiavi dovranno essere fornite o il domicilio aperto dal familiare che ha la custodia delle chiavi.

La mancata disponibilità delle chiavi renderà necessario l'intervento di un apriporta per consentire l'accesso all'abitazione e i relativi costi saranno a carico del cittadino.

ART.15 - PACCHETTI e DISPOSITIVI

Le tipologie di device e sensori a disposizione possono essere:

- teleassistenza con basetta per linea telefonica da rete fissa;
- teleassistenza con basetta per linea da rete mobile;
- rilevatore di fughe di gas;
- rilevatore di monossido di carbonio;
- rilevatore allagamento;
- sensore di movimento per esistenza in vita;
- rilevatore di cadute;
- rilevatore per il monitoraggio caldo/freddo;
- teleassistenza con device in mobilità.

Le tipologie di servizio di intervento con operatore possono essere:

- intervento per emergenze non specifiche (escluse quindi sanitarie, intervento VVFF, ecc);
- custodia delle chiavi;
- intervento per consegna chiavi ai soccorritori;

PACCHETTO "BASE"

Il pacchetto è composto da una dotazione di base che comprende il servizio di Teleassistenza con basetta e n. 1 telefonata di controllo a settimana salvo diversa necessità.

PACCHETTO "MOBILITÀ"

E' un pacchetto a sostegno della mobilità (copre anche l'interno dell'abitazione) che prevede: un dispositivo, il Tracker, che si può portare anche fuori casa e che permette la richiesta di aiuto e la chiamata vivavoce mediante scheda SIM e una chiamata settimanale di prova della funzionalità del dispositivo.

I pacchetti possono essere integrati con l'installazione di uno o più sensori.

Sono, inoltre, integrabili con i servizi da operatore: in questo caso viene riconosciuto al Soggetto accreditato il costo orario, con un minimo di un'ora per singola prestazione, definito al precedente art. 7.

Art. 16 - SERVIZI INTEGRATIVI

I servizi base sopra descritti possono essere integrati da altri servizi, resi disponibili agli utenti dal Gestore accreditato sulla base di un'integrazione del costo/die.

Possono infatti essere messi a disposizione ulteriori dispositivi di telesorveglianza o ulteriori servizi a sostegno della domiciliarità, offerti a libero mercato, previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.

È quindi possibile l'attivazione di servizi aggiuntivi (previa formale comunicazione dell'elenco dei servizi aggiuntivi attivabili al Comune di Parma): possono consistere sia in altri dispositivi che vanno ad arricchire la dotazione tecnologica base (ad esempio ulteriori sensori per la segnalazione di condizioni di allarme) sia in altri servizi finalizzati al sostegno della domiciliarità.

L'erogazione di tali servizi è vincolata alla sottoscrizione di un'integrazione contrattuale tra il Gestore e l'utente, che riporti in modo chiaro l'importo aggiuntivo da riconoscere al Gestore da parte dell'utente stesso.

L'utente può in qualunque momento chiedere l'interruzione dell'erogazione dei servizi aggiuntivi senza alcun onere o penale.

ART.17 - INTERRUZIONE E DECADENZA DALL'ACCREDITAMENTO

Il Soggetto "accreditato", per mantenere la sua legittimazione, deve effettuare l'erogazione delle attività nel pieno rispetto dei livelli quantitativi-qualitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel presente atto.

Comportano la risoluzione del rapporto con relativa cancellazione dall'Albo e conseguente decadenza dall'accREDITAMENTO le seguenti circostanze:

- la perdita di uno dei requisiti previsti per l'accREDITAMENTO;
- gravi e reiterate violazioni degli obblighi assunti dal soggetto accREDITATO;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo e senza attivazione di misure atte a evitare la sospensione stessa;
- inosservanza delle norme di legge e deontologiche attinenti al servizio;
- rinuncia da parte del soggetto accREDITATO da comunicarsi almeno 60 giorni prima.

Eventuali controdeduzioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto una contestazione o la notizia della decadenza dall'accREDITAMENTO devono pervenire al Comune di Parma entro 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

Foro competente per qualunque controversia dovesse insorgere è quello di Parma.

ART. 18 - RINVIO

La partecipazione alla procedura di accREDITAMENTO comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le condizioni e clausole contenute nell'Avviso e nel presente Allegato che descrive il servizio.

Per tutto quanto non espressamente previsto si rimanda alle disposizioni delle leggi e dei regolamenti vigenti.