

**Accordo Quadro per l'affidamento del servizio di interventi di prossimità rivolto ad utenti multiproblematici affetti da dipendenza da sostanze stupefacenti, psicotrope e da dipendenze comportamentali in carico alle Unità Operative Dipendenze Patologiche dell'Azienda USL della Romagna  
Lotto 1 Ambito di Ravenna  
Lotto 2 Ambito di Rimini**

## **CAPITOLATO TECNICO**

## **SOMMARIO**

**ART. 1 FINALITA' DEL SERVIZIO RICHIESTO**

**ART. 2 OGGETTO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

**ART. 3 UTENZA**

**ART. 4 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO - ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO – IMPEGNO ORARIO**

**ART. 5 DURATA E FABBISOGNO DEL CONTRATTO**

**ART. 6 CORRISPETTIVO**

**ART. 7 REQUISITI DI MINIMA DEL PERSONALE IMPIEGATO**

**ART. 8 COORDINAMENTO DEL SERVIZIO**

**ART. 9 PERSONALE DELL’AFFIDATARIO: FORMAZIONE, ASSENZE E SOSTITUZIONI**

**ART. 10 VERIFICHE E CONTROLLI**

## **ART. 1 FINALITA' DEL SERVIZIO RICHIESTO**

Il servizio citato in oggetto ha la finalità di supportare utenti affetti da dipendenza da sostanze stupefacenti, psicotrope e da dipendenze comportamentali legali ed illegali in carico alle Unità Operative Dipendenze Patologiche dell'Azienda USL della Romagna – Ambiti di Ravenna, di Rimini, con importanti e concomitanti problemi di natura sanitaria, giudiziaria e sociale, al fine di favorire gli stessi nel raggiungimento e/o mantenimento della migliore qualità di vita possibile, sui piani della salute fisica e psichica e del funzionamento sociale e relazionale.

Il servizio si pone quale attività complementare e non sostitutiva dell'attività di istituto svolta dalle Unità Operative Dipendenze Patologiche dell'Azienda USL della Romagna – Ambiti di Ravenna, di Rimini, (**da ora in poi definite Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento**) che hanno in carico l'utente, e viene svolto in stretto raccordo con le medesime secondo quanto specificato negli articoli seguenti.

## **ART. 2 OGGETTO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Il presente appalto è suddiviso in n. 2 lotti distinti e separati:

*LOTTO 1 – AMBITO TERRITORIALE DI RAVENNA (e loro distretti)*

*LOTTO 2 – AMBITO TERRITORIALE DI RIMINI (e loro distretti)*

Per la realizzazione delle finalità specificate all'art. 1, oggetto del servizio è lo svolgimento degli interventi di seguito indicati:

a) interventi di sostegno individuale e di empowerment, a valenza socio-educativa rivolti alla persona (esempio: supporto nella gestione dei momenti di crisi; supporto nella gestione delle relazioni intra ed extra familiari, ecc.).

Qualora nella gestione dei momenti di crisi vengano rilevate necessità urgenti di natura medico-sanitaria, le medesime vengono gestite in stretto raccordo e secondo le indicazioni delle Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento e/o mediante il coinvolgimento dei Servizi di emergenza-urgenza Aziendali;

b) interventi di accompagnamento e motivazione alle cure/miglioramento della compliance (accompagnamento alle visite mediche, gestione degli appuntamenti sanitari, verifica dell'adesione alle cure proposte in stretta integrazione con il medico specialista di riferimento, ecc.);

c) interventi di sostegno all'abitare (ricerca di alloggi congrui alle necessità e caratteristiche delle persone, ricerca di strutture per ospitalità temporanea in caso di emergenze abitative, accompagnamento a percorsi di coabitazione, formazione e accompagnamento alla manutenzione dell'alloggio e gestione della quotidianità, sostegno nella gestione delle pratiche burocratiche e nella gestione economica della casa, ecc.);

d) interventi di sostegno ad eventuale attività lavorativa/inserimento lavorativo intrapresi (ricognizione delle competenze, orientamento al lavoro, supporto e counseling al buon esito del percorso lavorativo in integrazione con gli organismi deputati all'inserimento lavorativo ecc.);

e) interventi di sostegno alla risocializzazione attraverso la partecipazione ad eventi e percorsi di tipo associativo e culturale disponibili nel contesto della comunità locale di riferimento;

f) eventuali altri interventi di natura socio-educativa similari ed affini a quelli sopra citati, che dovessero rendersi necessari per la realizzazione delle finalità di cui all'art. 1, secondo le indicazioni fornite dalle Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento.

Le attività oggetto del presente capitolato vengono svolte in tutti i luoghi di vita della persona, ivi compreso il domicilio degli utenti, e all'interno delle strutture dell'Azienda USL, in base al piano terapeutico individualizzato predisposto sulla base delle specifiche esigenze degli utenti seguiti.

Il servizio, per sua natura, prevede una metodologia di lavoro di rete con i servizi coinvolti nella gestione di ciascun caso, ed in particolare richiede una stretta collaborazione ed integrazione con le attività e gli operatori delle Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento. Possono

rendersi necessari accompagnamenti degli utenti per effettuazione prestazioni sanitarie e/o socio-assistenziali come di volta in volta concertato con le U.O. di riferimento presso strutture private accreditate con Azienda Usl Romagna fuori dall'ambito territoriale cui si riferisce il singolo lotto.

In specifico, gli utenti, per i quali effettuare gli interventi sopra citati alle lettere a-f) vengono segnalati dalle Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento e le attività vengono svolte in stretto raccordo con i servizi stessi ed in maniera complementare ed integrata agli altri interventi che i servizi citati mettono in campo nell'ambito della prevenzione e della cura della dipendenza.

Al fine di garantire una qualità di cura elevata, le modalità di intervento debbono fare riferimento ad una progettualità complessiva - individuale per utente - che viene definita di concerto con le Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento, come sotto specificato all'art. 4.2 e che prende in considerazione ogni area di vita dell'utente (sia questa sanitaria, sociale o relazionale) nelle sue esigenze specifiche e peculiari, in relazione alla multi-problematicità dello stesso.

Il servizio da svolgere, da ultimo, richiede:

- buona conoscenza del territorio di riferimento e dei suoi servizi;
- flessibilità oraria negli interventi;
- reperibilità telefonica sulle 12 ore (ore 8-20) per problematiche sociali e relazionali urgenti, come sotto specificato all'art. 4.2

### **ART. 3 UTENZA**

Il servizio è rivolto a persone affette da dipendenza patologica, in carico alle Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento, con importanti e concomitanti problemi di natura sanitaria e/o psichiatrica; e/o giudiziaria; e/o sociale (ovvero caratterizzata dalla carenza di una rete familiare ed amicale di supporto), che presentano elevato rischio di ricaduta nell'uso di sostanze e/o da dipendenze comportamentali, specialmente nei momenti di crisi e nella gestione delle difficoltà quotidiane.

### **ART. 4 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO - ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO - IMPEGNO ORARIO**

#### **4.1 Attività di Competenza dell'Azienda Usl della Romagna**

I Direttori delle Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento – anche attraverso i propri collaboratori - si faranno carico:

- delle decisioni in merito all'attivazione, alla valutazione e all'interruzione delle attività per gli utenti che accederanno al servizio in oggetto, dopo un confronto con i rappresentanti della ditta aggiudicataria;
- di fornire la collaborazione necessaria alla realizzazione dei percorsi che verranno attivati nell'ambito del servizio in oggetto;
- di verifica e controllo (anche senza preavviso) sulle attività svolte;
- di effettuare almeno semestralmente con la ditta aggiudicataria la verifica dell'andamento del progetto complessivo, individuando le eventuali non conformità e concordando le possibili soluzioni.

#### **4.2 Attività di Competenza dell'O.E. Aggiudicatario**

L'O.E. aggiudicatario, prima dell'inizio esecuzione del contratto, dovrà prendere accordi rispetto all'organizzazione ed all'operatività dello stesso, con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) o suoi assistenti, se nominati.

L'esecuzione del servizio di che trattasi dovrà avvenire con gestione a rischio dell'aggiudicatario, con la disponibilità dei mezzi necessari e con le modalità indicate nel presente capitolato, in tutti gli allegati e nei documenti di gara, fatte salve eventuali diverse esigenze dell'Azienda USL che

dovessero sorgere durante il contratto e che saranno oggetto di apposite richieste da parte dei rispettivi referenti individuati.

L'O.E. aggiudicatario dovrà coordinare tutti i mezzi ed il personale interessato al fine di un ottimale svolgimento del servizio e si impegna ad effettuare il servizio oggetto del presente appalto diligentemente e a regola d'arte, assicurando altresì la rigorosa osservanza delle condizioni previste dal presente capitolato, da tutti gli allegati e documenti di gara.

L'O.E. aggiudicatario dovrà inoltre provvedere al coinvolgimento ed inserimento – per alcune specifiche attività – della figura degli ESP (si definisce utente esperto, la persona non esperta unicamente per esperienza ma colui che ha affrontato e completato un trattamento per dipendenza patologica attraverso la rete dei SerDP e che attualmente è in fase di protratta stabilizzazione clinica e che ha anche costruito una competenza professionale attraverso la partecipazione al Progetto formativo Regionale promosso dalla Regione Emilia Romagna, corso “le Chimere siamo noi-Utenti ed operatori esperti nelle dipendenze patologiche” avviato il 16/05/2024 e in conclusione a Dicembre 2024 e/o attraverso la partecipazione ad eventuali successivi corsi di formazione regionale sempre per la professionalizzazione della figura degli ESP): l'ESP potrà intervenire in maniera integrata e coordinata, seguendo le indicazioni degli operatori impiegati nelle attività e realizzando sinergie con i medesimi.

Avendo vissuto il problema della dipendenza e le difficoltà che comporta, gli ESP potranno essere impiegati come mediatori credibili tra utenti e operatori, per rafforzare il rapporto di fiducia tra utenti e servizi, per favorire una maggiore condivisione dei percorsi di cura e indirizzare gli operatori verso l'individuazione di eventuali soluzioni maggiormente rispondenti ai bisogni ed alle esigenze degli utenti.

Nell'ambito delle attività previste dall'appalto si individuano prioritariamente i seguenti ambiti di attività come appropriati per il coinvolgimento e l'impiego degli ESP:

- a) Interventi di sostegno ed accompagnamento individuale per la prevenzione delle ricadute;
- b) Interventi di sostegno fra pari e di mediazione e facilitazione fra utenti e operatori.

Il servizio viene garantito nei giorni feriali, compreso il sabato, in fascia oraria compresa tra le ore 8 e le ore 20. Nei giorni sopra indicati, deve inoltre essere garantita la reperibilità telefonica sulle 12 ore (ore 8-20) per problematiche sociali e relazionali urgenti.

Gli interventi di cui all'art. 2 del presente capitolato sono effettuati con mezzi e spese a carico della ditta aggiudicataria.

Devono essere predisposti percorsi individualizzati per utente e la tipologia e la quantità delle ore di servizio da rendere sono specificate nel Piano terapeutico individuale. Il conteggio delle ore di servizio da rendere ai sensi del Piano terapeutico individuale decorre dal momento di raggiungimento dell'utente al proprio domicilio o nel posto in cui deve avere materialmente avvio l'intervento richiesto: restano esclusi dal conteggio del numero di ore individuate nel Piano terapeutico individuale i tempi per il materiale raggiungimento dell'utente al proprio domicilio o nel posto in cui deve materialmente avere avvio l'intervento richiesto.

I percorsi possono essere rivalutati e ridefiniti in corso d'opera a seconda delle specifiche necessità degli utenti. Il progetto personalizzato dovrà esser sottoscritto dalle tre parti: paziente, U.O. Dipendenze Patologiche di riferimento e ditta aggiudicataria, nella figura degli operatori di riferimento.

Secondo le necessità degli utenti e l'evoluzione dei progetti che li riguardano, devono essere previsti momenti di raccordo tra i referenti/operatori della ditta, il personale delle U.O. Dipendenze Patologiche di riferimento nonché il DEC del contratto, attraverso specifici incontri verbalizzati - almeno 6 incontri nell'anno - o scambi informativi corredati da idonea documentazione scritta che riguardi:

- valutazione dei bisogni e bilancio di competenze,

- percorso di trattamento e sue eventuali criticità,
- segnalazioni rispetto a comportamenti a rischio,
- valutazione del raggiungimento degli obiettivi, conclusiva ed in itinere,
- eventuali prospettive evolutive future,
- varie ed eventuali.

L’Affidatario dovrà:

- garantire la compilazione ed il costante aggiornamento di schede individuali in cui vengono monitorati gli obiettivi dei progetti individualizzati;
- effettuare un incontro almeno semestrale col Direttore dell’U.O. Dipendenze Patologiche di riferimento o suo delegato, sull’andamento complessivo dell’attività oggetto dell’appalto, individuando le eventuali non conformità e concordando le possibili soluzioni;
- garantire l’elaborazione di report a cadenza semestrale contenenti dati quantitativi e qualitativi sugli interventi svolti e sull’andamento complessivo dell’attività.

#### **ART. 5 DURATA E FABBISOGNO DEL CONTRATTO**

Rimandando a quanto più nel dettaglio previsto dalla Lettera di Invito, l’Accordo Quadro ha durata **n.3 (tre) anni**, decorrente dalla data di sottoscrizione o dalla data in cui l’Amministrazione potrà dare avvio all’esecuzione relativamente alle prestazioni che debbano essere rese anticipatamente, ai sensi dell’art. 50, comma 6 del Codice.

Resta inteso che per durata dell’Accordo Quadro si intende il periodo entro il quale l’Azienda USL della Romagna contraente può formalizzare contratti applicativi con l’O.E., ossia il CA deve essere stipulato nel corso della decorrenza temporale dell’AQ, ma la sua esecuzione potrà anche eccedere la durata massima dell’AQ. La stazione appaltante ha facoltà di conservare l’efficacia del contratto applicativo sino massimo ad esaurimento della sua capienza economica.

L’importo complessivo dell’Accordo quadro non impegna l’Azienda USL della Romagna, ma costituisce unicamente il limite massimo di spesa entro il quale la Stazione appaltante può stipulare contratti applicativi. Gli obblighi in capo all’Azienda, pertanto, varranno unicamente in riferimento ai singoli contratti applicativi.

Si precisa che la durata dell’appalto è commisurata alla stima del fabbisogno aziendale, formulata come segue.

SERVIZIO	LOTTI	AT	ORE ANNUE	TOTALE 1 ANNO LOTTI	TOTALE 3 ANNI LOTTI	TOTALE APPALTO (3 ANNI)
PROSSIMITA'	1	RA	3000	€ 88.275,00	€ 264.825,00	€ 338.093,25
	2	RN	830	€ 24.422,75	€ 73.268,25	

La presente stima è effettuata in ragione della previsione del servizio richiesto dall’AUSL della Romagna ed è determinata al meglio delle possibilità e conoscenze attuali del medesimo, nell’arco temporale della sua durata.

L’Operatore Economico di norma deve garantire un numero di ore mensili pari a:

- n. 250 ore – Ambito di Ravenna
- n. 69 ore - Ambito di Rimini,

ovvero un dodicesimo del monte ore annuo sopra indicato.

Qualora vi siano significativi e/o ripetuti scostamenti rispetto al monte ore mensile sopra indicato, l’Operatore Economico deve darne comunicazione al DEC, per le opportune valutazioni ed interventi in merito.

Eventuali ore mensili rese in eccedenza rispetto al monte ore mensile sopra indicato debbono essere recuperate nello stesso anno solare: non possono essere recuperate nell'anno solare successivo.

Uguualmente, le minori ore mensili rese rispetto al monte ore mensile sopra indicato possono essere effettuate in aggiunta solo nello stesso anno solare. Non possono essere effettuate in aggiunta nell'anno solare successivo.

#### **ART. 6 – CORRISPETTIVO**

Il corrispettivo per il servizio è riconosciuto all'operatore economico sulla base dell'importo offerto dall'operatore economico aggiudicatario a fronte della stima del fabbisogno aziendale sopra formulata.

Il corrispettivo convenuto, risultante dall'aggiudicazione del servizio, si intende offerto ed accettato dall'aggiudicatario in funzione dei calcoli di sua convenienza e comprende tutto quanto richiesto dal presente Capitolato.

Sono a carico di quest'ultimo, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri, i rischi e le spese relative alla fornitura, comprensivi di eventuali spese di trasporto, viaggio, trasferta per il personale addetto all'esecuzione contrattuale, nonché ogni attività che si renda necessaria o comunque opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Il corrispettivo convenuto sarà riconosciuto sulla base delle ore di servizio effettivamente svolte a favore degli utenti. Pertanto, rimandando a quanto più diffusamente descritto nella Lettera di Invito, l'aggiudicatario emetterà fattura elettronica nei confronti dell'Azienda USL della Romagna con esplicita indicazione delle voci di costo che determineranno l'importo mensile fatturato.

Il corrispettivo convenuto si intende comprensivo di tutti gli oneri di natura fiscale, esclusa l'IVA che sarà addebitata in fattura a norma di legge.

In particolare, si intende che l'aggiudicatario dovrà indicare in fattura il numero di ore di servizio, prestate nel corso del mese di riferimento, moltiplicate per la tariffa oraria offerta in sede di gara.

#### **ART. 7 REQUISITI DI MINIMA DEL PERSONALE IMPIEGATO**

Il personale incaricato dell'espletamento del servizio e delle prestazioni richiesti deve essere in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio:

a) Diploma di Laurea di primo livello in Educazione Professionale appartenente alle Professioni Sanitarie della Riabilitazione ovvero Diploma universitario di Educatore Professionale, conseguito ai sensi dell'art. 6, comma 3, del Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni, ovvero i diplomi e attestati conseguiti in base al precedente ordinamento riconosciuti equipollenti, ai sensi delle vigenti disposizioni, al Diploma Universitario, ai fini dell'esercizio dell'attività professionale;

b) Diploma di Laurea in Scienze dell'Educazione e della Formazione (educatore socio-pedagogico);

c) diploma di laurea, conseguito ai sensi del previgente ordinamento universitario in sociologia o altra laurea equipollente del previgente ordinamento; ovvero Laurea specialistica/magistrale del nuovo ordinamento universitario equiparata ai sensi del Decreto Interministeriale del 9/7/2009 pubblicato sulla G.U. n. 233 del 7/10/2009.

d) Laurea di primo livello in Infermieristica, ovvero Diploma universitario di Infermiere, conseguito

ai sensi dell'art. 6, comma 3, del Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni, ovvero i diplomi e attestati conseguiti in base al precedente ordinamento riconosciuti equipollenti al Diploma Universitario ai sensi delle vigenti disposizioni, ai fini dell'esercizio dell'attività professionale;

e) Diploma universitario in servizio sociale oppure altro titolo abilitante alla specifica professione di assistente sociale, previsto dalla legislazione vigente;

f) Diploma di laurea di 1° livello in Psicologia o diploma di laurea di 2° livello/magistrale in Psicologia.

Inoltre, deve essere in possesso di adeguata e specifica formazione ed esperienza comprovata nell'ambito della prevenzione, cura, riabilitazione e riduzione del danno da consumo/abuso/dipendenza di sostanze psicoattive e dipendenze comportamentali (GAP), con particolare riferimento alle attività oggetto del presente capitolato (documentabili tramite curriculum formativo e professionale).

Tutti gli operatori dediti allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto devono possedere la patente di guida di tipo B.

L'appaltatore sarà tenuto sotto la propria responsabilità ad impiegare solo personale costantemente formato ed aggiornato.

#### **ART. 8 COORDINAMENTO DEL SERVIZIO**

L'O.E. aggiudicatario dovrà individuare il Coordinatore del servizio che dovrà possedere gli stessi requisiti del personale impiegato nonché esperienza documentabile in servizi, in particolare nell'ambito del coordinamento della prevenzione, cura, riabilitazione e riduzione del danno da consumo/abuso/dipendenza di sostanze psicoattive e da dipendenze comportamentali, con particolare riferimento alle attività oggetto del presente capitolato, di almeno tre anni nell'ultimo quinquennio.

Al Coordinatore della ditta compete:

- il coordinamento dell'attività della ditta per il corretto e soddisfacente svolgimento del servizio oggetto di gara;
- la stesura dei piani di lavoro del personale della ditta rapportati al progetto/servizio concordato con l'Azienda U.S.L.;
- mantenere i rapporti con l'Azienda U.S.L. per qualsiasi occorrenza o necessità derivante dall'esecuzione del servizio;
- partecipare agli incontri richiesti dalle Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento;
- fornire una relazione semestrale sull'andamento del servizio.

Il Coordinatore del servizio o suo delegato, dovrà essere reperibile telefonicamente dalle ore 8 alle ore 20 da parte delle Unità Operative Dipendenze Patologiche di riferimento, per eventuali emergenze che si dovessero verificare, senza che ciò comporti un costo aggiuntivo.

Il Coordinatore o suo delegato sarà ritenuto l'interlocutore unico del Direttore dell'Esecuzione del contratto per ogni occorrenza o necessità derivante dall'esecuzione del servizio.

#### **ART. 9 PERSONALE DELL'AFFIDATARIO: FORMAZIONE, ASSENZE E SOSTITUZIONI**

L'O.E. aggiudicatario dovrà utilizzare personale con i requisiti richiesti al precedente art. 7 del presente capitolato, impegnandosi a mantenere lo standard prestazionale e qualitativo richiesto. L'appaltatore dovrà inviare, ad ogni sostituzione, i curricula del personale impiegato.

L'O.E. aggiudicatario, data la particolare delicatezza del servizio concesso in appalto, è obbligato a garantire che il proprio personale sia di assoluta fiducia e provata riservatezza, soprattutto in relazione a notizie sugli utenti e sulle loro condizioni di salute psico-fisica di cui il personale stesso venga a conoscenza. L'O.E. aggiudicatario è tenuto a dare istruzioni al proprio personale affinché tutte le informazioni inerenti all'esercizio dell'attività svolta vengano considerate riservate e come tali trattate, in osservanza a quanto previsto dalla normativa europea e nazionale in materia.

Il personale della ditta è tenuto a rispettare le norme di educazione che definiscono i criteri di un comportamento civile e di correttezza etica nel lavoro e, in particolare, a rispettare la puntualità e le modalità di erogazione delle prestazioni concordate.

L'O.E. aggiudicatario deve considerare i rischi connessi alle condotte potenzialmente pericolose degli utenti ed adottare le misure idonee a prevenire pericoli per gli operatori e per gli utenti stessi; deve inoltre garantire, dal punto di vista igienico-sanitario e di sicurezza, le prestazioni rese, nel rispetto della vigente normativa.

Il personale della ditta aggiudicataria deve presentarsi in servizio con documento d'identità personale; per nessuna ragione potrà ricevere dagli utenti alcun compenso.

Sarà cura della ditta aggiudicataria provvedere alla idoneità sanitaria del personale utilizzato.

L'O.E. aggiudicatario sarà tenuto a sostituire quegli operatori che non risponderanno pienamente ai requisiti di cui sopra; la sostituzione potrà anche essere prevista qualora il DEC, o suo assistente di riferimento, rilevasse l'incapacità di un operatore della ditta a svolgere in maniera idonea i propri compiti, senza che ciò possa costituire un costo per l'Azienda USL.

L'O.E. aggiudicatario dovrà prevedere iniziative di formazione continua e di supervisione del proprio personale, in considerazione della multiproblematicità dei pazienti assistiti.

La qualità dell'intervento è fortemente condizionata, oltre che dalle capacità tecniche dell'operatore (curricula), dal fatto che le attività indicate sono concentrate in un numero limitato di operatori, evitando frammentazioni di orario, al fine di garantire la continuità dell'intervento da parte delle medesime persone.

L'O.E. aggiudicatario dovrà impegnarsi a garantire la sostituzione del personale assente per qualsiasi causa, dato che in nessun caso è ammessa l'interruzione del servizio.

Anche in caso di scioperi o vertenze sindacali del proprio personale, l'O.E. aggiudicatario dovrà comunque garantire le prestazioni, nel rispetto della normativa vigente in materia, comunicando, nei tempi previsti, all'U.O. Dipendenze Patologiche di riferimento, il giorno dello sciopero e le modalità di svolgimento del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti.

Qualora per tale servizio si ricorresse ad *operatori pari*, e/o *ESP-Utenti Esperti* è compito dell'Affidatario formare, integrare e contrattualizzare il personale aggiuntivo (peer e/o ESP) proposto dalle UO Dipendenze Patologiche che parteciperà alle uscite per quanto riguarda tutti gli aspetti legati alla gestione della relazione/comunicazione.

#### **Art. 10 VERIFICHE E CONTROLLI**

L'Azienda USL della Romagna si riserva di effettuare i controlli senza obbligo di preavviso sulla regolarità di svolgimento del servizio, nonché sulla qualità del medesimo.

A seguito dell'attività di controllo effettuata saranno emessi eventualmente rapporti di non conformità ai quali la ditta dovrà rispondere attraverso la proposizione di risolutive azioni di miglioramento da concordare con l'Azienda, secondo la tempistica che sarà definita da quest'ultima, in relazione alla gravità della non conformità.