



**Comune di Villa San Pietro**

*Provincia di Cagliari*

**Piazza San Pietro, 6 - 09010 Villa San Pietro (CA) – Tel. 070/90.770 110 - Fax.070/90.74.19**

C.F. 00492250923 – C.F. 00492250923 –

[www.comune.villasanpietro.ca.it](http://www.comune.villasanpietro.ca.it) [www.plusareaovest@comune.villasanpietro.ca.it](mailto:www.plusareaovest@comune.villasanpietro.ca.it)



**PLUS AREA OVEST**

**Ufficio di Piano per la Programmazione e Gestione Associata dei Servizi**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE DELL'AZIONE DENOMINATA "SOS...TENERE"  
RIVOLTA AD ANZIANI, DISABILI E NUCLEI FAMILIARI FRAGILI**

**CIG. 6324622B2C**

ART.	INDICE
1	OGGETTO DELL' APPALTO
2	FINALITA'
3	DURATA E IMPORTO DELL' APPALTO
4	DESTINATARI DEL SERVIZIO
5	COORDINAMENTO UFFICIO DI PIANO DEL PLUS AREA OVEST
6	COORDINAMENTO AD OPERA DEL CONCORRENTE
7	PRESTAZIONI DEL SERVIZIO
8	METODOLOGIA DI LAVORO
9	MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI
10	ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO
11	REQUISITI E QUALIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE
12	LIVELLI CONTRATTUALI DELLE FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE
13	CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO
14	TRACCIABILITA' FLUSSI FINANZIARI
15	RAPPORTI CON I COMUNI COINVOLTI
16	RAPPORTI CON L'AZIENDA ASL
17	RAPPORTI CON L'ENTE A GARANZIA DELL'EFFICIENZA E DELLA QUALITA'
18	GARANZIE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
19	VARIANTI
20	VALUTAZIONE E MONITORAGGIO
21	MATERIALI E ATTREZZATURE
22	RAPPORTI CON IL PERSONALE
23	RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA
24	OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA
25	VIGILANZA E CONTROLLO DEL SERVIZIO
26	PENALITA'
27	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO TUTELA DELLA SICUREZZA E DEL LAVORO
28	TRATTAMENTO DATI SENSIBILI
29	DIRETTORE DELL'ESECUZIONE
30	CONTROVERSIE
31	NORME DI RINVIO

## ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione dell'azione denominata **“SOS...TENERE”**, da attuarsi nei Comuni del **Plus Area Ovest** a favore degli anziani e dei disabili e dei nuclei familiari fragili, per l'erogazione dei seguenti servizi:

- 1) **servizio sociale professionale;**
- 2) **assistenza domiciliare specialistica;**
- 3) **assistenza domiciliare generica;**
- 4) **servizio di trasporto e accompagnamento straordinario;**
- 5) **servizio di animazione e socializzazione;**
- 6) **servizio educativo rivolto a persone in carico al CSM e loro famiglie;**

Le prestazioni sono da effettuarsi secondo le modalità indicate nel capitolato.

## ART. 2 – FINALITA'

L'azione mira a migliorare la qualità della vita delle persone anziane, disabili e dei nuclei familiari fragili con interventi integrati e personalizzati secondo le seguenti finalità:

- migliorare la qualità della vita dei destinatari nel loro nucleo familiare e ambiente di vita;
- prendersi cura dei destinatari e delle persone che vivono accanto a loro e li assistono;
- contribuire a mantenere e/o reinserire le persone destinatarie del Servizio nel proprio ambiente di vita e nel contesto sociale di appartenenza;
- contribuire al superamento di situazioni di temporanea difficoltà personale e familiare di persone prese in carico ai Servizi Sociali Comunali;
- stimolare, recuperare e valorizzare nelle persone assistite sufficienti livelli di autonomia personale e di relazioni sociali;
- favorire la deistituzionalizzazione e prevenire l'istituzionalizzazione;
- **garantire un elevato standard di qualità del servizio, anche tramite il processo di monitoraggio con utilizzo del software gestionale in dotazione del Plus Area Ovest e del sistema di rilevazione automatica degli accessi degli operatori e delle prestazioni (come da articolo 20 del presente capitolato);**

I servizi sono erogati nel rispetto della dignità della persona attraverso la personalizzazione degli interventi che saranno programmati in relazione al bisogno dell'utente e alle sue specifiche necessità.

## ART. 3 - DURATA E IMPORTO DELL'APPALTO

L'appalto avrà la durata di 52 settimane a decorrere dalla data della data del verbale di consegna del servizio.

La durata del contratto potrà essere estesa fino a completa resa del monte orario previsto.

L'importo a base d'asta è fissato in **€ 982.859,10 IVA esclusa** comprensivo di tutti gli oneri richiesti dal Capitolato d'onori.

Il corrispettivo è correlato alle ore di servizio effettivamente rese e documentate.

## ART. 4 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto ai cittadini residenti nei comuni facenti parte del Plus Ovest, beneficiari del seguente servizio e precisamente: Assemini, Decimomannu, Decimoputzu, Domus de Maria, Elmas, Pula, San Sperate, Siliqua, Teulada, Vallermosa, Villasor, Villa San Pietro come di seguito indicato:

- persone non autosufficienti o parzialmente tali, a rischio di istituzionalizzazione con particolare riguardo alle persone con rete sociale e/o familiare assente o insufficiente;
- nuclei familiari con persone anziane e disabili;
- persone autosufficienti che hanno difficoltà nella gestione del proprio domicilio e nella organizzazione della vita quotidiana con particolare attenzione a nuclei familiari fragili e in difficoltà nei quali siano presenti minori;
- i care-giver di persone non autosufficienti con forte carico assistenziale.

## ART. 5 – COORDINAMENTO UFFICIO DI PIANO DEL PLUS AREA OVEST

L'ufficio di piano del Plus Area Ovest, coordina metodologicamente e amministrativamente il servizio. Fungerà da referente tecnico del progetto. I suoi compiti, in riferimento all'esecuzione delle prestazioni previste dal capitolato sono:

1. coordinare il servizio con i coordinatori individuati del concorrente aggiudicatario;
2. curare la gestione dei dati e delle informazioni provenienti dai comuni;
3. curare il monitoraggio e la valutazione del servizio, facilitando la raccolta delle informazioni;
4. archiviare e gestire i documenti inerenti il servizio;
5. curare l'integrazione del servizio con altri progetti in ambito PLUS;
6. curare l'integrazione del servizio con i servizi socio-sanitari;
7. verificare che il servizio sia gestito in conformità a quanto previsto dal capitolato e dal progetto di gestione;
8. curare gli aspetti amministrativi e di rendicontazione fisica e finanziaria del progetto.

## ART. 6 – COORDINAMENTO AD OPERA DEL CONCORRENTE

Il ruolo di coordinamento, garantisce l'organizzazione e la programmazione delle attività complessive del servizio ed avrà funzioni di raccordo tra i soggetti coinvolti nella realizzazione dello stesso. Fungerà da referente tecnico del progetto per l'ufficio di piano del Plus Ovest.

Garantisce il coordinamento con i servizi del territorio.

Garantisce l'integrazione fra le équipes e semestralmente redige le relazioni di monitoraggio sul servizio.

Organizza il lavoro dei professionisti e operatori coinvolti. Svolge funzione di referenza organizzativa rispetto all'ufficio di piano del Plus Ovest. Partecipa alla formazione ed agli incontri di supervisione.

Garantisce la supervisione a tutti gli operatori, attraverso l'organizzazione, la partecipazione attiva e la programmazione degli incontri.

### **Attività**

#### **Funzione di referenza organizzativa:**

- concorda con l'ufficio di piano del Plus Ovest le linee organizzative gestionali, logistiche e operative;
- partecipa alle riunioni convocate dall'ufficio di piano del Plus Ovest per la valutazione del servizio;
- comunica tempestivamente all'ufficio di piano del Plus Ovest ogni variazione rispetto all'esecuzione dei progetti e delle prestazioni;
- è responsabile della trasmissione tempestiva dei dati di monitoraggio fisico procedurale richiesti dall'ufficio di piano del Plus Ovest;
- concorda con l'ufficio di piano modifiche organizzative necessarie al buon andamento del progetto;

#### **Organizzazione del lavoro**

- gestisce il personale messo a disposizione dall'aggiudicatario in conformità al capitolato d'onori e alle proposte progettuali;
- gestisce le riunioni di coordinamento con le équipes, cura l'integrazione fra le diverse équipes al fine di garantire l'uniformità delle procedure;
- vigila sulla regolare tenuta della documentazione professionale degli operatori;
- assegna i carichi di lavoro individuali ai diversi operatori in conformità alle indicazioni del capitolato d'onori, e delle indicazioni organizzative scaturite negli incontri con le istituzioni;
- raccoglie i dati di monitoraggio del personale in conformità alle richieste dell'ufficio di piano del plus ovest e organizza l'inserimento di tali dati nel software dedicato del Plus.
- raccoglie i dati relativi agli utenti in carico e li imputa o organizza tale imputazione nel software dedicato all'area non autosufficienza del Plus Ovest.

#### **Funzione di programmazione**

- partecipa, fornendo dati e indicazioni operative, ai processi di programmazione del Plus Area

Ovest;

- partecipa, agli incontri e/o riunioni relative all'attività di programmazione del Plus;
- promuove incontri di progettazione esecutiva e programmazione strategica del servizio con gli operatori del territorio;
- segnala tempestivamente scostamenti rispetto alle linee progettuali e propone soluzioni operative;
- effettua azioni di monitoraggio e valutazione del progetto nel suo complesso;
- cura l'integrazione del servizio con gli altri progetti del PLUS OVEST e con tutti i servizi per minori e famiglie presenti nei comuni;
- cura gli aspetti amministrativi e di rendicontazione fisica e finanziaria del progetto.
- raccoglie la documentazione necessaria da trasmettere al direttore d'esecuzione ai fini della regolarità della esecuzione del servizio.

#### **Funzione di sviluppo del lavoro di rete**

- cura le relazioni con i soggetti istituzionali e in generale con la rete locale;
- promuove accordi e protocolli finalizzati al miglioramento delle procedure di gestione del servizio in raccordo con il coordinamento dell'ufficio di piano;
- promuove la realizzazione di forme organizzative stabili fra i soggetti impegnati nelle diverse attività.

### **ART. 7 – PRESTAZIONI DEL SERVIZIO**

Le prestazioni, oltre al coordinamento interno descritto nel precedente articolo, saranno effettuate, in ragione delle rispettive competenze, dalle tipologie di operatori richiesti dal presente capitolato come di seguito indicate:

#### **1) servizio sociale professionale**

segretariato sociale;

attività professionali connesse alla erogazione dei servizi oggetto dell'appalto;

#### **2) assistenza domiciliare specialistica**

aiuto nella cura della persona;

assistenza e sostegno alla persona per la cura e l'igiene personale quotidiana;

mobilizzazione della persona allettata o con gravi problemi di deambulazione;

sostegno per la somministrazione dei pasti;

sostegno per le attività di base quali la deambulazione sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico;

interventi volti alla prevenzione di lesioni da decubito;

supporto per la corretta assunzione dei farmaci;

assistenza specialistica a persone prive di familiari durante i ricoveri ospedalieri o presso comunità;

#### **3) assistenza domiciliare generica**

pulizia ordinaria e/o straordinaria degli ambienti;

supporto nella preparazione dei pasti e nel rigoverno della cucina;

assistenza generica a persone prive di familiari durante i ricoveri ospedalieri o presso comunità;

acquisizione di ricette e prescrizioni periodiche e visite mediche presso il medico di medicina generale;

acquisto per conto dell'utente di generi alimentari e materiale necessario alla gestione della casa;

acquisto per conto dell'utente di medicinali;

lavaggio e stiratura degli indumenti;

#### **4) servizio di trasporto e accompagnamento straordinario**

accompagnamento e trasporto esclusivamente straordinario, per visite specialistiche presso strutture pubbliche nell'ambito territoriale della provincia di Cagliari anche con un mezzo attrezzato per il trasporto di persone con ridotte capacità motorie;

### **5) servizio di animazione e socializzazione**

realizzazione di feste e momenti di aggregazione rivolte alle persone destinatarie del servizio;  
supporto all'utente nella partecipazione ad eventi e manifestazioni pubblici;  
supporto alla frequenza di occasioni di socializzazione, culturali, ricreative, sportive;

### **6) servizio educativo rivolto a persone in carico al CSM e loro famiglie**

Gli interventi devono essere previsti prioritariamente attraverso l'organizzazione di piccoli gruppi di persone, rispetto al supporto individuale che viene attivato se nel PAI è previsto come fondamentale e propedeutico all'inserimento nel gruppo.

Gli interventi vengono attivati esclusivamente con la presa in carico integrata scheda invio da parte del comune o del centro salute mentale, presa in carico da parte del servizio coordinamento che attiva l'equipe integrata per la presa in carico (csm, comune, coordinamento, educatore e paziente) l'intervento viene attivato con almeno una bozza del PAI che comunque deve essere condiviso e sottoscritto.

Tutti gli interventi sono tesi al conseguimento di autonomie personali e sociali attraverso l'azione di educatori professionali;

attività laboratoriali presso enti e associazioni;

interventi di promozione e di sostegno alla vita di relazione rivolti alla persona o al nucleo di riferimento;

interventi di stimolo alla partecipazione ad attività culturali, ricreative, sportive e formative, laddove rappresentino il tramite per il pieno sviluppo delle capacità espressive degli utenti in difficoltà ed aumentino le possibilità di conoscenza della realtà circostante e di fruizione delle risorse esistenti.

intervento di supervisione continua degli operatori coinvolti nel servizio.

## **ART. 8 – METODOLOGIA DI LAVORO**

La metodologia di lavoro del servizio dovrà essere improntata sulla condivisione, complementarietà e razionalizzazione delle risorse e in un'ottica di integrazione e di lavoro di rete. Il servizio dovrà prevedere un alto livello di integrazione fra l'aggiudicatario dell'appalto, l'Ufficio di Piano del Plus Area Ovest, i responsabili dei servizi sociali dei comuni coinvolti e la ASL. L'aggiudicatario dovrà proporre una modalità di gestione che renda efficiente la collaborazione fra i tre livelli coinvolti. In via sperimentale per questo servizio il funzionamento globale della persona, dovrà essere classificata anche attraverso la codifica ICF 2001.

## **ART. 9 – MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

L'aggiudicatario dovrà garantire, i seguenti standard organizzativi attraverso il servizio sociale professionale della stessa:

L'accesso ai servizi oggetto dell'appalto, è autorizzato dal servizio sociale comunale di residenza dell'utente il quale provvede alla:

- accoglimento della richiesta;

L'assistente sociale dell'aggiudicatario, per il servizio di assistenza domiciliare provvede alla:

- accoglimento della richiesta con il servizio sociale comunale interessato;

- raccolta della documentazione necessaria;

- analisi del bisogno della famiglia e del suo contesto di vita attraverso la visita domiciliare;

- riunisce l'equipe di riferimento, composta da: Assistente Sociale Comunale, titolare del caso, l'assistente sociale dell'aggiudicatario, assistente domiciliare.

- definizione del PAI in cui devono essere presenti gli obiettivi e la verifica degli stessi e programma gli incontri tra gli operatori;

- presa in carico dell'utente, facendo in modo che siano eseguite le prestazioni previste nel PAI, assegna gli operatori referenti rispetto alle necessità individuate e alle prescrizioni del PAI.

- aggiornamento mensile dei PAI da sottoporre al coordinatore del servizio per l'elaborazione dei dati.

Il Piano dovrà essere sottoscritto dall'utente e/o dai suoi familiari e dall'assistente sociale comunale di riferimento.

- coordinamento delle assistenti domiciliari in stretto raccordo con il coordinatore generale del servizio;
- relazione trimestrale, dettagliata per ciascun utente;

L'assistente sociale dell'aggiudicatario, per il servizio di educativa sofferenti mentali provvede alla:

- accoglimento della richiesta (che può avvenire direttamente dalla famiglia, dal comune o dal centro di salute mentale) con il servizio sociale comunale interessato;
- raccolta della documentazione necessaria e analisi del bisogno e del contesto di vita;
- invia la scheda con una breve descrizione del caso al coordinatore dell'educativa sofferenti mentali, con il quale riunisce l'equipe di riferimento, composta da assistente sociale Comunale, titolare del caso, assistente sociale del centro di salute mentale e/psichiatra, eventualmente educatore professionale domiciliare incaricato.

La presa in carico dell'utente è in stretta collaborazione con il coordinatore dell'educativa, che assegna gli operatori referenti rispetto alle necessità individuate e alle prescrizioni del PAI e monitora le prestazioni previste nello stesso.

- aggiornamento mensile dei PAI da sottoporre al coordinatore generale per l'elaborazione dei dati.

Il Piano dovrà essere sottoscritto dall'utente e/o dai suoi familiari e dall'assistente sociale comunale di riferimento.

- relazione trimestrale, dettagliata per ciascun utente;

**Le assistenti sociali dell'aggiudicatario ed il coordinatore dell'educativa dovranno lavorare in stretta collaborazione con il coordinamento generale.**

Gli assistenti sociali e il coordinatore dell'educativa dell'impresa aggiudicataria devono, segnalare immediatamente al servizio sociale comunale, ogni ulteriore bisogno e/o problematica rilevata nelle situazioni seguite, proponendo le necessarie modifiche al progetto di assistenza individualizzato. La sospensione, riduzione o chiusura dell'intervento è disposta dal servizio sociale comunale previa valutazione, della situazione complessiva del caso con l'equipe e qualora siano venute meno le condizioni di bisogno assistenziale. Eventuali osservazioni e reclami da parte degli utenti potranno essere immediatamente discusse in equipe.

Il servizio di assistenza domiciliare dovrà essere garantito dal lunedì al sabato, mattino e pomeriggio.

Nei giorni festivi viene assicurato il servizio in forma straordinaria solo nei casi e nei limiti dettati da motivi di estrema urgenza, difficoltà e necessità.

#### ART. 10 – ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO

COMUNI	Coordinamento generale e Coordinatore educatore professionale per tutti i comuni 45 ore settimanali	ORE servizio sociale professionale	ORE educativa per sofferenti mentali	ORE assistenza domiciliare specialistica	ORE assistenza domiciliare generica	Trasporto straordinario per tutti i comuni Pari a circa Km 10.000	Eventi di socializzazione e aggregazione per tutti i comuni
ASSEMINI	X	1.026	3430,92	5494	778,67	X	X
DECIMOMANNU	X	1.040	1151,78	3025	923	X	X
DECIMOPUTZU	X	260	643,12	0	0	X	X
DOMUS DE MARIA	X	260	0	258	440	X	X
ELMAS	X	260	1344,92	0	0	X	X
PULA	X	1.196	572	6130	598	X	X
SAN SPERATE	X	260	1179	0	0	X	X
SILIQUA	X	260	0	794	0	X	X

<b>TEULADA</b>	X	260	633,62	2225	1678	X	X
<b>VALLERMOSA</b>	X	260	0	0	491	X	X
<b>VILLA SAN PIETRO</b>	X	723	0	2300	2260	X	X
<b>VILLASOR</b>	X	271	629,12	3395	0	X	X
<b>TOTALE</b>	<b>2.340</b>	<b>6.076</b>	<b>9.584,48</b>	<b>23.621</b>	<b>7.168,67</b>	<b>10.000</b>	

**NOTA BENE:** Per quanto riguarda l'assistenza domiciliare specialistica o generica, ogni comune potrebbe variare il proprio monte orario a seconda della figura professionale che impiega.

Resta inteso che se utilizza più ore di specialistica avrà meno ore di generica e viceversa.

L'aggiudicataria avrà dall'ufficio di piano Plus Ovest una scheda delle risorse finanziarie investite per ciascun comune in modo da rapportarle alle ore effettuate dalle diverse figure professionali e verificare continuamente il rapporto tra ore e risorse in modo da non superare l'importo aggiudicato.

L'aggiudicataria in sede di fatturazione dovrà rendicontare la situazione di ogni singolo comune.

Nell'importo dell'appalto sono compresi i rimborsi chilometrici per gli operatori se previsti e documentati.

#### **ART. 11 – REQUISITI E QUALIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE**

L'impresa aggiudicataria si deve impegnare a garantire la gestione e l'organizzazione del servizio oggetto dell'appalto, tramite propri operatori in numero sufficiente a coprire le intere esigenze di tutti i comuni coinvolti e con i seguenti titoli di studio:

##### **Assistente sociale coordinatore generale**

Laurea in Scienze del Servizio sociale o titolo equipollente ed iscrizione all'Ordine degli Assistenti Sociali, con almeno 24 mesi di esperienza lavorativa in qualità di Assistente Sociale, di cui almeno 12 mesi come Coordinatore Assistente Sociale nell'ambito dei servizi per la famiglia e per minori;

**Assistenti sociali per il servizio sociale professionale** in possesso dei seguenti titoli: Laurea in Scienze del Servizio Sociale o titolo equipollente ed iscrizione all'ordine degli Assistenti Sociali.

##### **Educatori professionali e educatore professionale coordinamento educatori**

Laurea in pedagogia o in Scienze dell'educazione o diploma di educatore professionale riconosciuto dallo Stato o dalla Regione o diploma quinquennale più 5 (cinque) anni di esperienza in qualità di educatore, con esperienza nell'area della salute mentale di almeno 12 mesi;

**Assistenti Domiciliari A.D.E.S.T.** in possesso del titolo professionale di Assistente Domiciliare e dei Servizi tutelari, patente di guida B e una esperienza minima di almeno 12 mesi svolta in servizi di assistenza domiciliare presso Enti Pubblici o convenzionati.

**Assistenti domiciliari generiche** in possesso del titolo di studio di licenza media inferiore che abbiano avuto un'esperienza minima nella cura degli anziani e dei disabili di almeno 12 mesi;

Le sostituzioni temporanee (ferie, malattie, permessi, ecc...) e le sostituzioni definitive (es. dimissioni) dovranno essere effettuate con un operatore di pari titolo ed esperienza professionale minima richiesta, dandone tempestiva comunicazione all'ufficio di piano.

#### **ART. 12 – LIVELLI CONTRATTUALI DELLE FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE**

<b>n. operatori</b>	<b>Figure professionali</b>	<b>Livelli contrattuali</b>
1	Coordinatore generale del servizio assistente sociale	<b>E2</b>
1	Coordinatore educatore professionale per educativa sofferenti mentali	<b>E2</b>
Numero sufficiente a coprire le intere esigenze dei comuni coinvolti. In ogni caso, in	Assistenti sociali	<b>D2</b>



numero minimo pari a 6.		
Numero sufficiente coprire le intere esigenze dei comuni coinvolti. In ogni caso, in numero minimo pari a 19.	Educatori professionali	<b>D2</b>
Numero sufficiente a coprire le intere esigenze dei comuni. In ogni caso, in numero minimo pari a 30.	Assistenti domiciliari specialistici	<b>C1</b>
Numero sufficiente a coprire le intere esigenze dei comuni coinvolti. In ogni caso, in numero minimo pari a 13.	Assistenti domiciliari generici	<b>A1</b>

### ART. 13 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

L'Aggiudicatario è tenuto ad emettere la fatturazione secondo la diligenza e le norme che regolano la materia e, comunque, in modo chiaro e lineare, così da rendere i riscontri facili ed immediati.

Alla fattura dovrà essere allegato il prospetto mensile riassuntivo delle prestazioni e delle ore giornaliere rese da ciascun operatore suddiviso per i singoli Comuni del distretto dove si svolge l'attività lavorativa. Tale resoconto sotto forma di attestato dovrà essere sottoscritto per la parte di competenza dal Responsabile del procedimento del servizio sociale del Comune di svolgimento della suddetta attività lavorativa o referente che sia assistente del Direttore dell'esecuzione.

**Alla stazione appaltante insieme alla fattura, l'aggiudicatario, dovrà produrre:**

- **La relazione quadrimestrale sulle attività svolte;**

L'Appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

La Stazione Appaltante si impegna al pagamento dei corrispettivi dovuti dopo la stipula del contratto per il regolare svolgimento del servizio secondo le disposizioni di legge in materia di contabilità degli Enti Locali. Entro 30 giorni dalla presentazione della fattura previo accertamento della regolare esecuzione delle relative prestazioni, la fattura verrà liquidata, salvo insorgano fondate contestazioni sulla fattura stessa e previa verifica di regolarità contributiva (mediante acquisizione D.U.R.C. da parte Stazione Appaltante).

Le fatture verranno liquidate dalla stazione appaltante, previo accertamento della regolarità da parte del RUP e previa emissione della verifica di conformità da parte del Direttore dell'esecuzione.

Per i pagamenti uguali o superiori agli euro diecimila l'Amministrazione Comunale prima di effettuare il pagamento provvederà a verificare che l'aggiudicatario non risulti inadempiente nei confronti di Equitalia SpA, con le procedure di cui al Decreto 18/01/2008 n.40 del Ministero del Lavoro e delle Finanze.

Il RUP in caso di necessità provvede all'irrogazione delle eventuali sanzioni, trattenendone l'importo dai pagamenti, in alternativa al recupero a mezzo della cauzione versata, salvo che si pervenga ad un accordo scritto che determini in modo diverso.

Con i corrispettivi di cui sopra si intendono interamente compensati dalla Stazione appaltante tutti i servizi, le prestazioni, le spese ecc. necessarie per la perfetta esecuzione dell'appalto, qualsiasi onere, espresso e non, dal presente capitolato inerente e conseguente al servizio di cui trattasi.

### ART. 14 – TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi dell'art. 3 della L. 136/ 2010 e s.m.i. l'aggiudicatario si impegnerà in sede di stipula del contratto ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ed in particolare ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, anche non in via esclusiva, accessi presso banche o presso la Società Poste Italiane S.P.A., dedicati all'appalto in oggetto ovvero altri strumenti di incasso o pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Il concorrente aggiudicatario è tenuto a dichiarare gli

estremi identificativi del/i conto/i corrente/i bancario/i o postale/i dedicato/i, anche non in via esclusiva, alla commessa pubblica in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Tale dichiarazione, resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m.i., sarà rilasciata dal rappresentante legale della ditta aggiudicataria entro 7 (sette) giorni dall'accensione del predetto conto o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla commessa pubblica. Il medesimo soggetto è obbligato a comunicare eventuali modifiche ai dati trasmessi, entro 7 (sette) giorni dal verificarsi delle stesse.

Ai sensi e per gli effetti del disposto di cui all'art. 3 commi 8 e 9 della Legge 13 agosto 2010, n. 136, l'appaltatore si obbliga espressamente a riscuotere ogni corrispettivo con modalità che garantiscano la tracciabilità dei flussi finanziari.

Qualora la stazione appaltante avesse notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo, procederà all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale.

#### **ART. 15 – RAPPORTI CON I COMUNI COINVOLTI**

Ogni Amministrazione comunale individua un referente che interviene nelle fasi di presa in carico, monitoraggio, valutazione del servizio. Gli operatori individuati dal comune provvederanno anche ad indicare le prassi operative da adottare nello svolgimento degli interventi previsti, ciò al fine di armonizzare le azioni proprie del servizio appaltato con l'operatività ed organizzazione già presente nei Servizi Sociali dei singoli Enti.

I Servizi Sociali Comunali svolgeranno, un'azione di coordinamento, supervisione, vigilanza e verifica sul buon andamento del proprio servizio, sull'efficienza delle prestazioni erogate, nonché sul rispetto delle norme contenute nel presente capitolato.

#### **ART. 16 – RAPPORTI CON L'AZIENDA ASL**

Gli interventi di rilevanza sociosanitaria dovranno essere concordati con i servizi sanitari referenti con il territorio in particolare gli interventi destinati a persone in carico ai CSM dovranno essere erogate in stretta integrazione ed in raccordo con i Servizi territoriali dell'ASL.

#### **ART. 17 – RAPPORTI CON L'ENTE A GARANZIA DELL'EFFICIENZA E DELLA QUALITA'**

L'aggiudicataria si obbliga ad impiegare, per l'espletamento del servizio, personale assunto secondo le disposizioni di legge, e a retribuirlo in misura non inferiore a quella stabilita dal contratto collettivo di lavoro di categoria e ad assolvere tutti i conseguenti oneri, compresi quelli assicurativi e similari, al rispetto del D. Lgs. 81/2008 ed, in particolare, a dotare il personale di attrezzature antinfortunistiche.

Inoltre l'aggiudicataria **dovrà comunicare entro 15 giorni dall'aggiudicazione all'Ente appaltante l'elenco del personale operante con specifica, relativa qualifica e contratto stipulato.** Ogni variante a detto elenco dovrà essere comunicata entro sette giorni all'Ente appaltante.

L'aggiudicataria si impegna a presentare all'ufficio di piano una apposita relazione a cadenza quadrimestrale sull'andamento dei diversi servizi e le eventuali difficoltà e i progressi conseguiti, il numero dei casi seguiti, secondo una griglia di rilevazione predisposta dalla stazione appaltante ufficio di piano (l'età degli utenti etc.).

L'aggiudicataria s'impegna a prevenire e contrastare il fenomeno del *turn over* data l'importanza della massima continuità del rapporto, a garantire la supervisione e la formazione nonché l'aggiornamento del personale e fornire tutti gli operatori di tesserino di riconoscimento.

Dovrà inoltre garantire una qualità di intervento multidisciplinare determinata dalla presenza di operatori con capacità di lavoro in equipe, motivati allo scopo ed altamente qualificati, in possesso dei requisiti richiesti dal capitolato.

La momentanea sostituzione dell'operatore deve essere fatta con altro operatore ricompreso nell'elenco; qualora ciò non fosse possibile, anche per sovrapposizione di orari, può essere utilizzato un operatore non ricompreso nell'elenco purché in possesso di qualifiche professionali ed esperienze uguali o superiori rispetto all'operatore sostituito.

Qualora il servizio sociale comunale dovesse motivatamente accertare che l'operatore non si è inserito adeguatamente nell'ambito familiare o nel servizio in generale, sottopone il caso all'equipe formata dal coordinatore del servizio e da un componente dell'Ufficio di Piano del Plus Ovest per verificare le possibili soluzioni. Qualora non vi fosse unanimità di intenti tra i componenti la decisione viene assunta dall'assistente sociale competente. In caso di sostituzione definitiva dell'operatore il servizio sociale e l'aggiudicataria concorderanno le modalità della sostituzione.

**L'aggiudicatario è tenuto all'integrale applicazione dell'art. 37 lett. B) del CCNL delle cooperative sociali, secondo il quale: "L'azienda subentrante nel caso in cui siano rimaste invariate le prestazioni richieste e risultanti nel Capitolato d'Appalto, o convenzione, assumerà, nei modi e condizioni previsti dalle leggi vigenti, ferma restando la risoluzione del rapporto di lavoro da parte dell'impresa cessante, il personale addetto all'appalto o convenzione stessi, salvo quanto previsto al successivo punto D). Le imprese interessate prenderanno preventivi accordi per effettuare il passaggio diretto delle lavoratrici e dei lavoratori addetti all'appalto convenzione medesimi".**

#### **ART. 18 – GARANZIE DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

L'Amministrazione Comunale si riserva di valutare, anche mediante sopralluoghi e questionari, la qualità del servizio e gli indici di gradimento dello stesso gli operatori dovranno avere dei comportamenti ineccepibili. Non accetteranno danaro o altre regali e saranno tenuti alla massima riservatezza su ogni circostanza e fatto di cui avranno nozione durante l'esecuzione delle prestazioni.

Le informazioni dovranno essere immediatamente disponibili e fruibili per i soggetti istituzionali coinvolti. I dati dovranno essere integri e ben conservati, in ottemperanza alle normative sulla privacy e a norme specifiche.

Gli operatori dovranno essere chiaramente riconoscibili dagli utenti. Ogni non conformità fra progetto e esecuzione delle prestazioni dovrà essere immediatamente comunicato all'Ufficio di Piano Area Ovest.

Il servizio dovrà essere completamente informatizzato, le comunicazioni dovranno avvenire per via elettronica, garantendo l'integrità dei dati e la loro sicurezza.

#### **ART. 19 - VARIANTI**

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei seguenti casi:

- a) Per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari;
- b) Per cause imprevedute e imprevedibili, accertate dal responsabile del procedimento o per l'intervenuta possibilità di utilizzare materiali, componenti e tecnologie non esistenti al momento in cui ha avuto inizio la procedura di selezione del contraente, che possono determinare, senza aumento di costo, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni eseguite;
- c) per la presenza di eventi inerenti alla natura e alla specificità dei beni o dei luoghi sui quali si interviene, verificatisi nel corso di esecuzione del contratto.

Sono inoltre ammesse, nell'esclusivo interesse della stazione appaltante, le varianti, in aumento o in diminuzione, finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del contratto, entro i limiti e condizioni stabilite dall'art. 311 del D.PR. 207/2010.

Inoltre, l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'esecutore e che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante.

La quantità dei servizi da fornire, indicata nel bando di gara e nelle richieste di offerta, ha per l'ente valore indicativo.

Il fornitore nei casi elencati alla a), b), c) è, pertanto, tenuto a consegnare i servizi o ad effettuare i servizi sia per le maggiori come per le minori quantità rispetto a quelle indicate nel bando di gara, nei limiti di 1/5 di quest'ultima o del valore del contratto, senza aver diritto a reclamare, per tale motivo, indennità o compensi di sorta fatta eccezione, in caso di incremento del servizio, del corrispettivo per la maggiore quantità di servizi richiesti. In questo caso il corrispettivo verrà attribuito alle medesime condizioni contrattuali pattuite per l'intero servizio.

Nel caso in cui la variazione superi tale limite la stazione appaltante procede alla stipula di un atto aggiuntivo al contratto principale dopo aver acquisito il consenso dell'esecutore.

## **ART. 20 – VALUTAZIONE E MONITORAGGIO**

L'aggiudicatario dovrà garantire una valutazione rispetto agli obiettivi attraverso indicatori anche definiti in sede di equipe di coordinamento ed in collaborazione con l'ufficio di piano.

Il monitoraggio prevede l'utilizzo di un sistema software gestionale di proprietà del Plus Ovest, dotato di un sistema di telecontrollo degli accessi e delle prestazioni a domicilio o extra domiciliari, il cui utilizzo deve essere garantito dall'aggiudicatario per tutti gli operatori.

## **ART. 21 – MATERIALI ED ATTREZZATURE**

L'aggiudicataria dovrà fornire agli operatori tutto il materiale e le attrezzature necessarie per l'espletamento degli interventi, nonché connessioni internet mobile e smartphone per tutti gli operatori, per l'utilizzo del software gestionale.

## **ART. 22 – RAPPORTI CON IL PERSONALE**

Gli operatori impiegati avranno rapporti di lavoro esclusivamente con la ditta appaltatrice, la quale assicurerà nei loro confronti la piena applicazione dei CCNL di categoria e, pertanto, nessun rapporto intercorrerà, sotto tale profilo, con l'Amministrazione Comunale, restando quindi ad esclusivo carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri contrattuali, assicurativi e previdenziali relativi alla gestione del personale stesso.

## **ART. 23 – RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA**

L'aggiudicataria si assume ogni responsabilità sia civile, sia penale, derivante ai sensi di legge in seguito all'espletamento di quanto richiesto dal presente Capitolato.

L'aggiudicataria è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui la ditta aggiudicataria si avvalga) o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

L'Amministrazione Comunale è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere agli utenti durante l'esecuzione dei servizi.

L'aggiudicataria assumerà a proprio carico l'onere di garantire l'Amministrazione Comunale da ogni azione che possa essere intentata nei confronti della stessa per infortuni o danni arrecati a terzi o a dipendenti, in relazione allo svolgimento del servizio.

A tale scopo la ditta aggiudicataria si impegna a stipulare, con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto, ed a consegnare all'Amministrazione Comunale, in sede di stipula del contratto, una polizza RCT a copertura dei rischi.

L'aggiudicatario si obbliga alla stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) per un massimale "unico" di copertura non inferiore a € 2.000.000,00;

L'Amministrazione Comunale è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dell'aggiudicataria durante l'esecuzione dei servizi.

L'aggiudicataria, inoltre, garantirà la copertura assicurativa dei propri operatori (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui la ditta aggiudicataria si avvalga), in relazione al servizio prestato (comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa nè eccettuata), sia durante lo svolgimento dell'attività professionale che durante i percorsi necessari allo svolgimento del lavoro.

A tale riguardo dovrà essere stipulata:

- a) una polizza Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO) con un massimale per sinistro e condizioni normative adeguate all'attività oggetto dell'appalto e comunque per un massimale di copertura non inferiore a € 2.000.000,00;
- b) una polizza Responsabilità Civile Auto (RCA) per danni arrecati a terzi (inclusi i trasportati) in conseguenza della circolazione di veicoli posseduti e/o utilizzati dall'aggiudicataria per l'esecuzione

del presente appalto. Tale copertura dovrà avere un massimale “unico” di garanzia non inferiore a € 2.000.000,00.

Copia delle suddette polizze, debitamente quietanziate, dovranno essere consegnate all'Amministrazione Comunale prima della stipulazione del contratto e comunque prima dell'avvio del servizio. Qualora le polizze, a seguito di verifiche d'ufficio, non dovessero risultare adeguate all'attività oggetto dell'appalto ed a quanto disposto dal presente articolo, la ditta aggiudicataria è tenuta a renderle conformi a quanto richiesto dall'Amministrazione Comunale. Ogni anno l'impresa dovrà presentare copia della quietanza di pagamento del premio relativo alle polizze medesime. La mancata presentazione delle polizze nonché il mancato adeguamento entro i termini stabiliti comporta la decadenza dall'aggiudicazione.

Trattandosi di un Servizio di pubblico interesse, l'aggiudicataria assicura e garantisce l'erogazione delle prestazioni di cui al presente Capitolato sempre e in ogni caso, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, ecc. nella misura prevista da eventuali accordi in applicazione della normativa sui servizi definiti come essenziali.

#### **ART. 24 – OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA**

L'aggiudicatario ha l'obbligo di osservare, oltre che le norme del presente capitolato, le norme in vigore o emanate in corso d'opera e che disciplinano i contratti di servizio, la prevenzione e l'infortunistica, i contratti di lavoro, le assicurazioni sociali, le norme sanitarie, nonché le leggi antinquinamento e le norme della sicurezza sul lavoro e ogni altra disposizione normativa applicabile al servizio di cui trattasi.

L'aggiudicatario è responsabile della corretta applicazione del D.lgs. 81/08, come modificato dal D.lgs. 106/09, relativo alla tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di dotare i lavoratori di idonei dispositivi di protezione individuale DPI individuati a seguito della valutazione dei rischi.

Dall'esame dell'oggetto della gara non si evidenziano costi dovuti alle interferenze.

L'aggiudicatario dovrà valutare se nell'espletamento della propria attività possano sussistere specifici rischi dovuti ad interferenze; se del caso tali rischi saranno valutati congiuntamente con i proprietari dei siti nei quali si svolgono le attività oggetto dell'appalto e per conoscenza dovranno essere comunicati alla stazione appaltante.

Resta a carico dell'aggiudicatario la predisposizione e la comunicazione di quegli adempimenti in materia di legislazione della sicurezza del lavoro di cui al suddetto D.lgs.81/2008 quali il documento della valutazione dei rischi DVR relativo all'attività oggetto dell'appalto.

- **DICHIARAZIONE DEI REQUISITI TECNICO PROFESSIONALI IN MERITO ALLA SICUREZZA.**

L'impresa, dovrà trasmettere l'autocertificazione dei requisiti tecnico-professionali dalla quale si evincono i seguenti punti:

- nominativo del responsabile del servizio prevenzione e protezione con la relativa lettera d'incarico;
- nominativo del medico competente e relativa lettera d'incarico.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 L.136/2010, la tessera di riconoscimento di cui all'art. 18, comma 1, lettera u), del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, deve contenere, oltre agli elementi ivi specificati, anche la data di assunzione.

#### **ART. 25 – VIGILANZA E CONTROLLO DEL SERVIZIO**

Competono al Comune la vigilanza ed il controllo delle attività, in particolare, la verifica della congruità e della puntualità delle prestazioni rispetto agli obiettivi del servizio e della normativa vigente.

L'impresa appaltatrice verrà, previa contestazione degli addebiti, dichiarata decaduta dall'appalto nei seguenti casi:

- per mancato assolvimento degli obblighi contrattuali o di legge, in materia di liquidazioni stipendi o trattamento previdenziale ed assicurativo a favore del personale della ditta appaltatrice;
- per inadempimento degli obblighi assunti con il contratto di appalto.

#### **ART. 26 – PENALITA'**

L'appaltatore, nell'esecuzione del servizio avrà l'obbligo di seguire le disposizioni di legge ed i regolamenti che riguardano il servizio stesso o le disposizioni del presente capitolato.

Ove non attenda agli obblighi imposti per legge o regolamento, ovvero violi le disposizioni del presente capitolato, è tenuta al pagamento di una pena pecuniaria che varia secondo la gravità dell'infrazione da un minimo di Euro 200,00 ad un massimo di Euro 500,00.

L'Amministrazione Comunale, previa contestazione alla ditta aggiudicataria, applica sanzioni nei casi in cui non vi sia rispondenza del servizio a quanto richiesto nel presente capitolato, e specificatamente:

- penale di Euro 300,00 per ogni ora di ritardo in ingresso o uscita anticipata;
- penale di Euro 500,00 per ogni mancata giornata di servizio;
- penale di Euro 500,00 per ogni mancata sostituzione dell'operatore per ogni giorno di servizio;
- penale di Euro 300,00 in caso di prestazione di servizio con personale privo dei requisiti richiesti (importo giornaliero);
- penale di Euro 300,00 per ogni giorno di mancato avvio del servizio secondo le modalità e i tempi indicati dalla stazione appaltante.

In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità è raddoppiata.

Per cumulo di infrazioni, il Comune procederà alla risoluzione del contratto.

Si comunica che l'unica formalità preliminare per l'applicazione delle penalità sopraindicate è la contestazione degli addebiti.

Alla contestazione della inadempienza l'appaltatore ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della lettera di addebito.

Il Comune procede al recupero della penalità mediante ritenuta sul mandato di pagamento delle fatture emesse dalla ditta aggiudicataria.

#### **ART. 27 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Le insufficienze, le inadempienze, la violazione totale o parziale delle condizioni e degli obblighi contenuti nella presente convenzione che siano di gravità tale da compromettere la funzionalità del servizio, saranno causa di risoluzione del contratto ex art. 1456 C.C. e l'Amministrazione Comunale potrà assumere immediatamente l'esercizio diretto del servizio di cui trattasi, ovvero affidarne la prosecuzione ad altri ed incamerare la cauzione definitiva.

Qualora la risoluzione avvenga per colpa dell'appaltatore e per ritardi, inadempimenti o difetti di esecuzione del servizio, ogni maggiore costo del servizio effettuato da altre imprese, comprese le eventuali spese per atti e simili, resta a carico dell'aggiudicatario, fatte salve le possibilità di ogni altra iniziativa che il Comune intenderà mettere in atto.

E' automatica la risoluzione del contratto in caso di fallimento o cessazione dell'appaltatore.

#### **ART. 28 – TRATTAMENTO DATI SENSIBILI**

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto, mentre non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di segretezza anzidetti.

L'Aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del presente contratto nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'Aggiudicatario medesimo a gare e appalti.

E' fatto divieto all'Aggiudicatario ed al personale dalla stessa impiegato nel servizio di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento dell'attività ai fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa.

L'Aggiudicatario si impegna a comunicare entro 10 giorni dall'inizio del servizio il nominativo del responsabile ai sensi del D. Lgs. 196/2003 del personale che materialmente ha accesso ai dati sensibili, dando atto che l'attività di trattamento dei dati avverrà sotto la diretta sorveglianza e le indicazioni stabilite dalla Stazione Appaltante.

#### **ART. 29 – DIRETTORE DELL'ESECUZIONE**

Ai sensi dell'articolo 300 del DPR n. 207/2010, la stazione appaltante nominerà il Direttore dell'esecuzione, quale soggetto differente rispetto al Responsabile Unico del procedimento, trattandosi di servizio le cui prestazioni hanno un importo superiore a euro 500.000,00.

#### **ART. 30 - CONTROVERSIE**

Per la risoluzione di eventuali controversie che potessero sorgere nell'esecuzione del servizio, non definibili in via breve tra le parti contraenti, il Foro competente è quello di Cagliari. E' escluso il ricorso all'arbitrato.

#### **ART. 31 – NORME DI RINVIO**

Per quanto non previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle norme legislative e regolamentari in vigore, in particolare al codice dei contratti pubblici e s.m.i. (D.lgs. n. 163/2006) e al regolamento di esecuzione e attuazione del codice dei contratti (D.P.R. n. 207/2010) nonché quelle in vigore per la Pubblica Amministrazione nelle materie analoghe.

Villa San Pietro, 05/10/2015

**Il Responsabile del Plus Area Ovest**  
Cristiana Floris