

## ALLEGATO A)

### Descrizione dei servizi

Il presente allegato fa riferimento all'art. 2 della manifestazione di interesse e ne costituisce parte integrante.

#### SPECIFICA DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE

Il servizio oggetto prevede l'accoglienza di un numero massimo di 40 persone, e si articola nelle seguenti attività:

- uno sportello di accesso e accreditamento (anche per la gestione delle misure di contenimento del COVID-19) a favore di tutto il sistema integrato dell'accoglienza invernale anche offerta da altre istituzioni del privato sociale, prevedendo opportune modalità di collaborazione.
- servizio di segretariato sociale con una particolare attenzione alle persone già presenti e radicate sul territorio
- gestione del servizio accoglienza delle persone senza tetto - apertura della struttura sita in via Giordano 5/V dalle ore 17:30 alle ore 9:00 della mattina successiva, prevedendo l'ingresso degli ospiti dalle ore 18:00 alle 20:30 e l'uscita entro le ore 8:30;
- garantire agli ospiti un posto letto, servizi igienici la cena e la colazione.
- predisporre il regolamento di accoglienza per gli ospiti e sottoporlo all'approvazione del settore Servizi Sociali del Comune di Vicenza.
- partecipazione, nella figura del coordinatore o di suo delegato, alla "equipe accoglienza" organizzata settimanalmente dall'ente committente, per la verifica delle attività e il coordinamento con le altre strutture di accoglienza presenti sul territorio.

#### DESTINATARI

Possono accedere e fruire dei servizi di pernottamento ed accompagnamento sociale le persone tra i 18 e i 65 anni non compiuti che presentano contemporaneamente le seguenti condizioni:

- essere effettivamente senza dimora;
- essere in condizione di grave esclusione ed emarginazione;
- essere privi di reddito con priorità alle persone che presentano scarse o nulle abilità personali nella combinazione e nella fruizione di risorse e servizi e che necessitano pertanto di essere affiancati/e ed accompagnati/e all'acquisizione dei diritti di cittadinanza ed alla fruizione di tali risorse e servizi, in particolare quelli sociali e/o sanitari.

I posti letto sono prioritariamente riservati alle persone individuate dai servizi di strada e in stato di grave pregiudizio.

L'Affidatario deve sempre concordare le modalità di permanenza e la predisposizione dei progetti individuali con il Servizio competente e con gli altri attori del sistema integrato eventualmente coinvolti.

Qualora sia necessario, in via eccezionale e residuale, l'Affidatario è tenuto preventivamente a concordare con il Servizio competente le modalità di accesso e permanenza di cittadini/e di età pari o superiore a 65 anni, per il tempo strettamente necessario affinché il servizio sociale competente per territorio predisponga, in accordo con il cittadino, un progetto abitativo più appropriato.

## **SPORTELLINO DI ACCESSO E ACCREDITAMENTO**

L'attività ha la funzione di garantire una valutazione preventiva dei bisogni e delle caratteristiche della persona che richiede l'accesso alla struttura di accoglienza a bassa soglia al fine di garantire il miglior servizio possibile.

Lo sportello in particolare avrà le seguenti funzioni:

- A) raccogliere le richieste di accesso a tutti le strutture per l'accoglienza notturna a bassa soglia presenti nel territorio, prevedendo un opportuno coordinamento tra le diverse realtà presenti nel territorio;
- B) raccogliere le informazioni anagrafiche sul richiedente;
- C) raccogliere le informazioni sociali utili a individuare la risposta più idonea;
- D) individuare, in accordo con le altre strutture, quella maggiormente rispondente al bisogno;
- E) comunicare alla struttura le informazioni;
- F) autorizzare l'accesso alla struttura per 3 settimane e/o l'eventuale rinnovo
- G) coordinarsi con i servizi sanitari per la verifica delle condizioni di salute con particolare attenzione al contenimento dell'infezione da COVID-19

## **SEDE**

Lo sportello trova collocazione presso la struttura sita in via Giordano 5/v Vicenza

## **APERTURA**

Lo sportello dovrà essere garantito per almeno 6 ore alla settimana suddivisi su tre giorni (preferibilmente alternati) prevedendo la compresenza di 2 operatori.

## **SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE**

L'attività ha la funzione di offrire agli ospiti l'accesso a servizi di consulenza sociale e di orientamento ad altri servizi offerti dalla rete territoriale, inclusa la possibilità di accedere a servizi di monitoraggio della condizione di salute ed è particolarmente rivolto alle persone radicate nel territorio.

Il processo di accompagnamento sociale ed educativo da parte dell'affidatario comporta prevalentemente l'affiancamento di operatori professionali e deve essere concordato con il Servizio competente mediante strumenti di segnalazione, monitoraggio e verifica.

L'Affidatario:

- A) è tenuto a segnalare con tempestività al Servizio competente le persone accolte non residenti a Vicenza, al fine di predisporre l'accompagnamento mirato ai servizi territorialmente competenti;
- B) deve porre particolare attenzione ai cittadini ultrasessantenni e quelli con gravi problemi sanitari che utilizzano la struttura segnalandoli tempestivamente al Servizio competente per l'attivazione di servizi e interventi maggiormente tutelanti.
- C) deve attivare percorsi di accompagnamento all'accesso ai servizi socio-sanitari se necessario

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la collaborazione all'Affidatario per predisporre ed assicurare percorsi progettuali personalizzati di sostegno a favore delle persone senza dimora, anche attraverso la gestione di eventuali risorse economiche o altri

benefit collegati e complementari alla realizzazione dei suddetti progetti individualizzati di reinserimento sociale.

## SEDE

Il servizio trova collocazione presso la struttura sita in via Giordano 5/V di proprietà del Comune di Vicenza

## APERTURA

Il servizio dovrà essere garantito per almeno 6 ore alla settimana.

## ACCOGLIENZA

Il servizio è finalizzato a garantire il riparo per le persone senza tetto presenti nel territorio e la possibilità di aggancio di quelle radicate nel territorio. Non costituisce in alcun modo servizio destinato a sopperire temporanee difficoltà di natura abitativa o di sovraffollamento e non è pertanto assimilabile a ostelli o a strutture alberghiere o all'Albergo Cittadino comunale. Non è destinato ad accogliere persone con sufficienti abilità e capacità personali o con reti familiari e amicali e che non necessitano di supporto professionale. In base al principio di appropriatezza, l'Affidatario è pertanto tenuto a garantire l'utilizzo del servizio, assicurandone l'accesso e la fruizione da parte dei cittadini che versano nelle condizioni descritte. L'Affidatario deve verificare costantemente tale appropriatezza e segnalare utilizzi inappropriati al Servizio competente, al fine di consentire i necessari controlli anche mediante la consultazione telematica di banche dati, e di evitare che fruiscano del suddetto servizio coloro che dispongono di entrate proprie e/o hanno sufficienti abilità personali e/o dispongono di risorse proprie (quali ad esempio risorse abitative e/o reti di supporto).

L'intervento comporta la garanzia della presenza di operatori per l'accoglienza e la vigilanza delle persone che usufruiscono del servizio, garantendo un congruo monte orario, anche attraverso volontari, accordi specifici con servizi di vigilanza o altro che dovrà essere esplicitamente indicato nel progetto tecnico.

## APERTURA

L'Affidatario è tenuto a garantire l'apertura della struttura tutti i giorni della settimana (sabato e domenica incluso) dalle ore 17:30 alla ore 9:00 della mattina successiva dal 1 novembre 2022 al 30 aprile 2023.

L'Affidatario deve effettuare le attività con la massima flessibilità al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni degli ospiti.

## LOCALI

La struttura sita in via Giordano 5/V è resa disponibile dal Comune di Vicenza senza spese aggiuntive per utenze e locazione per l'Affidatario che si impegna a restituirla nelle condizioni di consegna.

Restano a carico dell’Affidatario i costi relativi alla gestione e alla sicurezza e quant’altro previsto dalla normativa.

#### CARATTERISTICHE DELL’ACCOGLIENZA.

L’Affidatario è tenuto a offrire l’ospitalità prioritariamente alle persone che, conosciute in strada durante il servizio svolto dagli operatori del servizio di unità di strada, non hanno mai frequentato le case di accoglienza notturna (o ne sono lontane da tempo) e versano in condizioni di gravissima marginalità, mettendo a repentaglio la propria incolumità poiché vivono in strada o presso rifugi di fortuna.

L’Amministrazione definisce i requisiti di accesso, di permanenza e di dimissioni dalla Struttura e, qualora necessario, si riserva la facoltà di ridefinire i requisiti. L’Affidatario è tenuto ad osservarli e ad adottare le forme ed impiegare i mezzi più adeguati per farli osservare anche agli ospiti.

#### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PASTI

L’Affidatario è tenuto a garantire i pasti colazione e cena con i seguenti orari:

- colazione dalle ore 07:15 alle ore 08:15
- cena dalle ore 18:30 alle ore 20:30

Attività: preparazione pasti, apertura, distribuzione pasti, vigilanza sul buon andamento della sala mensa, chiusura e pulizie.

Pulizie: l'affidatario deve provvedere alla pulizia e sanificazione ambientale di tutta la mensa; le pulizie sono svolte nei momenti in cui non sono presenti gli ospiti, con modalità e tecniche professionali che garantiscono un livello di igiene ottimale.

Forniture: la mensa fornisce fino a 40 colazioni al giorno e fino a 40 cene al giorno. I pasti devono essere forniti secondo menu adeguatamente variati nel corso della settimana. La quantità e la varietà dei pasti devono assicurare una dieta equilibrata e rispettosa dal punto di vista nutritivo adatta per il consumo di persone in condizioni di grave deprivazione e consistenti in:

Colazione: bevanda calda, fette biscottate o pane farcito con alimenti dolci o salati a scelta.

Cena: un primo, un secondo (esclusa carne suina), un contorno, (in alternativa un piatto unico) pane e frutta.

L’Affidatario provvede direttamente alla preparazione dei pasti o può avvalersi di fornitori esterni, rendendosi in ogni modo garante del rispetto delle norme in materia igienico sanitaria; in particolare dovrà essere garantita l’applicazione delle procedure di sicurezza igienica, avvalendosi di principi dell’HACCP. L’affidatario deve dotarsi di mezzi e materiale per eseguire le pulizie e ogni altra attività necessaria per il funzionamento della mensa.

Sede: i pasti verranno somministrati nella sede dove verrà attivato il Servizio di Accoglienza Invernale sito in via Giordano 5/V.

Operatori: durante l’apertura del servizio mensa deve essere garantita la presenza di un numero adeguato di operatori per la somministrazione dei pasti e per la supervisione.

## **CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI**

Il Servizio competente predispone le modalità operative per la collaborazione con l'Affidatario.

L'Affidatario è tenuto a garantire, senza alcuna deroga, il raccordo con il Servizio competente mediante contatti telefonici, mail, riunioni di verifica e di ridefinizione degli interventi la cui periodicità è stabilita da tale Servizio. Tali incontri sono finalizzati sia al coordinamento tra i servizi, sia al monitoraggio del progetto nel suo complesso, a cui l'Affidatario è tenuto a partecipare col proprio personale.

L'Affidatario è tenuto a predisporre per ogni utente una scheda di proposta di attività di accompagnamento e una scheda di verifica, entrambe concordate con il Servizio competente, oltre ad ulteriori strumenti individuati da tale Servizio per il monitoraggio e la valutazione degli interventi.

L'Affidatario è tenuto a rapportarsi con gli altri attori del sistema integrato a favore delle persone in grave marginalità coinvolti nella predisposizione di servizi e interventi nel periodo di riferimento.

## **ORE E PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI**

1) Per la funzione di coordinamento:

impiego complessivo di almeno 156 ore per la durata del progetto - si richiede personale in possesso dei seguenti titoli:

- Educatore professionale in possesso della Laurea in Scienze dell'Educazione od altro titolo di studio equipollente con esperienza nell'ambito del segretariato sociale, o in alternativa Assistente Sociale in possesso di Laurea Triennale in "Servizio Sociale"

oppure

Diploma Universitario di "Assistente Sociale" o titolo equipollente e con abilitazione professionale attestata dall'iscrizione all'albo professionale degli Assistenti Sociali

Nel caso di temporanea assenza del coordinatore deve essere garantita la presenza di un sostituto che ne faccia le veci.

2) Per la funzione di all'attività dello sportello di accesso e accreditamento - per un impiego complessivo di almeno 450 ore con la presenza di almeno 2 operatori per la durata del progetto - si richiede personale in possesso dei seguenti titoli:

- Educatore professionale in possesso della Laurea in Scienze dell'Educazione od altro titolo di studio equipollente con esperienza nell'ambito del segretariato sociale, o in alternativa Assistente Sociale in possesso di Laurea Triennale in "Servizio Sociale"

- Operatori con esperienza di almeno due anni in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario o l'esito positivo relativo al primo modulo OSS per un monte ore operativo

3) Per la funzione di attività di segretariato sociale - per un impiego complessivo di almeno 650 ore per la durata del progetto - si richiede personale in possesso dei seguenti titoli:

- Diploma Universitario di "Assistente Sociale" o titolo equipollente e con abilitazione professionale attestata dall'iscrizione all'albo professionale degli Assistenti Sociali

4) Per le attività di accoglienza e monitoraggio degli ospiti - per un impiego complessivo di almeno 5.600 ore per la durata del progetto - si richiede personale in possesso dei seguenti titoli:

- OSS con attestato di qualifica di assistente domiciliare e dei servizi tutelari o altra qualifica equivalente, conseguito in esito a corsi specifici riconosciuti dalla Regione;
- Operatori con esperienza di almeno due anni in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario o elementi di assistenza familiare per le attività di supporto inclusa la pulizia dei locali