

## **Servizio di Accoglienza notturna a Bassa Soglia**

### **ALLEGATO A** **Descrizione dei servizi**

Il presente allegato fa riferimento al **Capitolato speciale d'appalto per l'affidamento tramite ME.P.A. del servizio di Accoglienza notturna a Bassa Soglia** e ne costituisce parte integrante.

L'Amministrazione definisce i destinatari del Servizio, i requisiti di accesso, di permanenza e di dimissioni dalla Struttura di accoglienza e, qualora necessario, si riserva la facoltà di ridefinirli. L'Affidatario è tenuto ad osservarli e ad adottare le forme ed i mezzi più adeguati per il rispetto degli stessi da parte dell'utenza accolta.

#### **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il servizio garantisce accoglienza e ospitalità provvisoria in risposta immediata a bisogni urgenti e indifferibili dei seguenti soggetti:

- persone effettivamente senza dimora;
- persone che versano in una situazione anche temporanea di grave esclusione ed emarginazione sociale, che costituisca grave rischio per salute socio-relazionale e per la tutela e l'incolumità psico-fisica della stessa, in assenza di reti familiari e sociali immediatamente attivabili per l'accoglienza.

I posti letto sono prioritariamente riservati alle persone segnalate dai servizi di strada e, comunque, che versano in una situazione di grave rischio per la propria incolumità psico-fisica.

In caso di emergenza e solo per il tempo strettamente necessario all'individuazione di una più opportuna collocazione, possono essere accolti nuclei, quali, a titolo esemplificativo:

- nuclei coinvolti in eventi calamitosi come incendi, alluvioni, etc.;
- donne vittime di violenza/vittime di tratta per le quali non è immediatamente disponibile l'accoglienza presso strutture preposte;

Trattandosi di interventi indifferibili e urgenti, l'accoglienza presso la struttura non è vincolata alla presenza di documenti in corso di validità o alla iscrizione in residenza anagrafica.

Il servizio prevede l'accoglienza per un numero massimo di 40 persone per il periodo maggio-ottobre e di 59 persone per il periodo novembre-aprile (emergenza freddo).

A queste accoglienze si prevede l'incremento di un numero massimo di 10 persone accolte in emergenza attraverso l'istituendo servizio di Pronto Intervento Sociale nello spazio appositamente riservato (vedi specifiche successive).

L'Affidatario, deve sempre concordare i tempi di permanenza con il Servizio competente (Servizi sociali territoriali, equipe marginalità dedicata, istituendo servizio di Pronto Intervento Sociale) e/o con gli altri attori del sistema integrato eventualmente coinvolti.

Il servizio è rivolto a persone maggiorenni e fino ai 65 anni non compiuti.

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

## ATTIVITÀ RICHIESTE ALL’AFFIDATARIO

Il servizio si articola nelle seguenti attività che l’Affidatario deve garantire:

- servizio di accesso e accreditamento (anche per l’eventuale gestione di misure di contenimento del COVID-19) a favore dei destinatari. L’attività si coordina con tutto il sistema integrato dell’accoglienza e dei servizi offerti anche da altre istituzioni del privato sociale, prevedendo opportune modalità di collaborazione;
- l’accoglienza delle persone senza dimora presenti sul territorio segnalate dall’istituendo Pronto Intervento Sociale, dalle unità di strada e dall’equipe marginalità dell’Amministrazione Comunale;
- la gestione di spazi riservati all’interno della struttura (l’area rialzata lato ferrovia) per l’accoglienza delle altre tipologia di utenza (nuclei, donne vittime di violenza o tratta) disposte dall’istituendo Servizio di Pronto Intervento Sociale. L’affidatario ha comunque compito di pulizia oltre che di monitoraggio notturno dell’area suddetta e di fornitura pasti agli ospiti accolti in emergenza;
- la gestione della accoglienza straordinaria in apposita tenda, posizionata all’aperto nel giardino retrostante la struttura, per un massimo di 5 persone nel periodo invernale (le modalità di accesso saranno concordate in sede di attivazione del servizio);
- la predisposizione del regolamento di accoglienza per gli ospiti da sottoporre all’approvazione del settore Servizi Sociali del Comune di Vicenza;
- la gestione del servizio accoglienza delle persone e di 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 22:00 e l’uscita entro le ore 8:30. Gli orari di ingresso e uscita degli ospiti possono essere soggetti a variazioni nel caso di bisogni o condizioni particolari, previo accordo con il committente;
- garantire agli ospiti un posto letto, servizi igienici la colazione e, per il solo periodo invernale, la cena.

## MODALITÀ OPERATIVE

### Servizio 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.

Il servizio in particolare avrà le seguenti funzioni:

- A) raccogliere le richieste di accesso;
- B) raccogliere le informazioni anagrafiche e sociali sul richiedente;
- C) valutare l’idoneità della richiesta e autorizzare l’accesso alla struttura fino a 3 settimane e/o l’eventuale rinnovo;
- D) predisposizione di un file condiviso con elenco ospiti dati anagrafici, foto se possibile, data di accoglienza e scadenza dell’accoglienza - a cui l’equipe marginalità possa accedere per la verifica delle presenze.

Il servizio trova collocazione presso la struttura messa a disposizione dal Comune di Vicenza e dovrà essere garantito **per almeno 2 ore al giorno**; gli orari di presenza dell’operatore preposto a tale attività verrà concordata col Committente.

### Accoglienza

Il servizio è finalizzato a garantire accoglienza temporanea e urgente ai destinatari sopra descritti presenti nel territorio dell'ATS. Non è destinato a sopperire a temporanee difficoltà di natura abitativa o di sovraffollamento e, pertanto, non è assimilabile a ostelli, strutture alberghiere o all'Albergo Cittadino Comunale, né è destinato ad accogliere persone con sufficienti abilità e capacità personali e/o che dispongono di entrate e risorse proprie e/o di reti familiari o amicali attivabili.

In base al principio di appropriatezza, l'Affidatario è tenuto a garantire l'utilizzo del servizio esclusivamente da parte dei soggetti che versino 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.

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.

Per il servizio di accoglienza l'affidatario dovrà garantire la presenza di due operatori nelle ore di apertura della struttura **per complessive 26 ore a notte**.

### Apertura

L'Affidatario è tenuto a garantire l'apertura del servizio dalle ore 17:30 alla ore 9:00 per 365 giorni all'anno. L'ingresso degli ospiti può avvenire tra le 18:00 e le 22:00 e l'uscita entro le 8.30.

Gli orari potranno essere modificati previa autorizzazione da parte del Committente.

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

### Sede e gestione Locali

La struttura, sita in Vicenza, Via Giordano 5/V, sarà resa disponibile dal Comune di Vicenza senza spese aggiuntive per utenze e locazione per l'Affidatario, che si impegna a restituirla nelle stesse condizioni in cui si trovava al momento della consegna.

Nello specifico, sarà usufruibile:

- piano terra completo;
- piano primo escluso ufficio rialzato dedicato all'istituendo servizio di Pronto Intervento Sociale;
- piano secondo completo.

Restano a carico dell'Affidatario i costi relativi di gestione e per la sicurezza e quant'altro previsto dalla normativa vigente.

### **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio competente predispone le modalità operative per l'esecuzione del servizio in collaborazione con l'Affidatario. In particolare verranno definite, successivamente all'affidamento, le modalità di accesso degli ospiti alla struttura, gli appositi controlli e la predisposizione di un locale per il deposito degli effetti personali al fine di accedere alla zona notte con i beni personali strettamente necessari.

L'Affidatario è tenuto a garantire, senza alcuna deroga, il raccordo con il Servizio competente mediante contatti telefonici e via e-mail, nonché attraverso riunioni di verifica mensili volte a esaminare l'andamento del servizio ed eventualmente ridefinire le modalità operative. Tali incontri,

a cui l'Affidatario è tenuto a partecipare col proprio personale, sono finalizzati sia al coordinamento tra i servizi, sia al monitoraggio del progetto nel suo complesso.

### Pasti

L'Affidatario è tenuto a garantire la colazione tutti i giorni di affidamento del servizio e della cena nel solo periodo invernale (novembre-aprile); l'Affidatario deve, inoltre, garantire che i pasti:

- 1) siano preparati e forniti secondo il sistema "fresco-caldo",
- 2) le caratteristiche dei prodotti da impiegare per i servizi siano quelle previste nelle Linee di indirizzo per la ristorazione nelle strutture residenziali extraospedaliere di cui all'allegato A del Decreto Regione Veneto n. 117 del 13.12.2013.

Le derrate alimentari dovranno essere conformi ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia, che qui si intendono tutte richiamate. La preparazione dei pasti deve avvenire utilizzando prodotti definiti di "prima" qualità, nonché nel rispetto di tabelle dietetiche.

Ogni colazione dovrà essere composta da:

- una bevanda calda zuccherabile (the, caffelatte, caffè, etc);
- un prodotto da forno;
- una monoporzione di prodotto spalmabile (marmellata, miele, etc).

Ogni cena dovrà essere composto da:

- un primo;
- un secondo;
- un contorno;
- pane o grissini;
- frutta di stagione o frutta cotta o yogurt o mousse di frutta.

Per ogni singolo pasto deve essere previsto l'utilizzo di contenitori termici individuali di piccole dimensioni - all'interno dei quali sistemare i contenitori monoporzione termo sigillati delle singole preparazioni - di caratteristiche tali da garantire un adeguato mantenimento della temperatura dei cibi e dotati di scomparti interni in grado di tenere separati i cibi caldi da quelli freddi.

Per le colazioni potrà essere previsto la modalità di scodellamento.

In un'ottica di miglioramento continuo, in corso di esecuzione del servizio, salvaguardando il confezionamento individuale, l'impresa può proporre modalità ulteriori di preparazione, confezionamento, conservazione e trasporto dei pasti, sulla base di tecnologie o metodi alternativi e idonei allo scopo, conformi alle normative in materia e attivabili previa autorizzazione del Comune e senza oneri aggiuntivi per il Comune stesso o per gli utenti. In assenza di autorizzazione deve essere garantita la modalità in essere.

Tutte le fasi del processo, dalla preparazione alla consegna dei pasti, devono avvenire in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento alle necessarie autorizzazioni e alle previste procedure di autocontrollo (HACCP).

L'Aggiudicatario garantisce, altresì, il rispetto delle specifiche tecniche di base stabilite ai punti 5.3.1, 5.3.2., 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5, 5.3.6, 5.3.7 e 5.3.8 (che qui si intendono integralmente richiamati) dell'allegato 1 al D.M. 25 luglio 2011 "*Adozione dei criteri minimi ambientali da inserire nei bandi di gara della Pubblica Amministrazione per l'acquisto di prodotti e servizi nei settori della ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari e serramenti esterni*".

Le verifiche saranno effettuate sul solo Aggiudicatario, secondo le modalità indicate per ciascuno dei suddetti punti. L'Aggiudicatario garantisce inoltre il rispetto delle condizioni di esecuzione di cui ai punti 5.5.1 e 5.5.3 (che qui si intendono integralmente richiamati) dello stesso D.M.

Considerato le specifiche necessità dell'utenza si richiede inoltre la fornitura per ogni pasto di posate, bicchieri, tovaglette, tovaglioli mono uso. Per la cena si richiede inoltre la dotazione di una bottiglietta da 1/2 litro di acqua naturale.

#### Modalità di preparazione e cottura dei pasti

Oltre alle modalità e cottura dei pasti previste dalla normativa vigente sopra si richiede che la preparazione dei pasti avvenga esclusivamente col sistema "legame fresco caldo":

- il pasto serale viene confezionato in vaschette monoporzione termo sigillate;
- nelle fasi successive al confezionamento e durante il trasporto deve essere conservato in appositi contenitori termici, dotati di sistemi attivi per la tenuta del calore idonei a mantenere la temperatura degli alimenti ad un livello non inferiore a 65°, che devono essere in funzione anche durante il trasporto;
- il pasto che si consegna è quello destinato al consumo del giorno stesso, salvo quello riferito al giorno festivo successivo che va conservato in modo idoneo a cura dell'utente;
- al momento della consegna le singole vaschette verranno estratte dai contenitori termici e riposti nei singoli contenitori isotermici per il confezionamento del pasto per ogni utente;
- i primi piatti dovranno essere consegnati già amalgamati e insaporiti con il loro condimento;
- il formaggio sarà consegnato a parte in confezioni monodose sigillate.

Relativamente al MENU:

- 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; le vivande devono essere quindi ben cotte e facilmente assimilabili;
- il menù dovrà escludere l'utilizzo di carne suina e derivati;
- in ogni settimana nel secondo piatto dovrà essere presente una pietanza o due a base di pesce, tre a base di carne, e una a base di uova; il formaggio dovrà essere presente come alternativa fissa, affettati di tacchino o manzo una o due volte alla settimana, inoltre dovrà essere consentita la scelta due volte alla settimana della purè di frutta in monoporzione variando il gusto;
- una volta alla settimana il menù sarà consegnato al DEC.

La quantità dei pasti giornalieri varia in relazione al numero degli utenti segnalati quotidianamente dal referente del servizio accoglienza.

L'Appaltatore sarà tenuto a recapitare, a propria cura e spese, i pasti dal centro di cottura all'indirizzo della struttura di accoglienza.

#### Gestione della struttura

L'Affidatario è tenuto a:

- garantire la presenza dei lavoratori durante l'orario di apertura;
- garantire la massima igiene, cura e conservazione dei locali e degli arredi, provvedendo al cambio e l'igiene delle forniture per il pernottamento;
- avvisare tempestivamente il Committente di eventuali danni o necessità di manutenzione della struttura.

Per la gestione della struttura, incluse le spese per il materiale di consumo, presidi e le pulizie, si prevede un budget massimo di € 10.500,00 comprensivi di IVA e non soggetti a ribasso per tutta la durata dell'affidamento. Le spese dovranno essere specificatamente rendicontate.

## ORE E PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

FIGURA	ORARIO	MONTE ORE	QUALIFICA
1 coordinatore e gestione del servizio di accesso e accreditamento	in presenza, tutti i giorni per 2 ore in orari da concordare con il Committente. Da organizzare anche l'attività di coordinamento e rapporto con il Committente. In caso di assenza del coordinatore deve essere garantita la sua supplenza	1.265 complessive	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
2 operatori sociali per accoglienza	in presenza, 26 ore, tutti i giorni tra le 17.30 e le 9.00	16.456 ore complessive	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, oppure 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