



Comune di Padova

Codice Fiscale 00644060287

Settore Servizi Sociali

LOTTO A

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA GESTIONE DI SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA E DI SERVIZI EDUCATIVI A FAVORE DI PERSONE SENZA DIMORA

Art.1 - Oggetto del Capitolato

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione di servizi di accoglienza ed educativi a favore di persone senza dimora e precisamente:

- gestione dell'Asilo Notturmo di Via del Torresino n. 4 – Padova per l'accoglienza di persone senza dimora (art. 2);
- attività diurne laboratoriali ed educative con servizio mensa rivolto agli ospiti dell'Asilo Notturmo e a persone in situazione di grave emarginazione (art. 3);
- gestione centro di accoglienza diurna rivolto a persone senza dimora. C.d. Salotto. (art. 4);
- servizio di accoglienza e di sorveglianza notturna durante il periodo invernale presso struttura comunale per persone senza fissa dimora (art. 5);
- servizio di sorveglianza durante il periodo invernale in spazi dedicati all'accoglienza notturna di persone senza fissa dimora (art. 6).

Art. 2 - SERVIZI PER LA GESTIONE DELL'ASILO NOTTURNO

2.1 Descrizione del Servizio

L'Asilo Notturmo, sito in Via del Torresino n. 4, offre ospitalità temporanea e residenziale a persone di sesso maschile e femminile senza dimora ed in situazione di difficoltà. In totale l'Asilo Notturmo ospita fino ad un massimo di 82 persone di cui 70 uomini e 12 donne. L'immobile è di proprietà del Comune di Padova.

I requisiti di accesso e le modalità di convivenza all'interno dell'Asilo Notturmo sono disciplinati dal Regolamento approvato con deliberazione di G.C. n. 183 del 1° aprile 2003. E' previsto un aggiornamento di tale Regolamento,

L'Asilo Notturmo rimane aperto tutti i giorni di tutto l'anno solare con il seguente orario:

- periodo invernale (dal 1° novembre al 31 marzo) dalle ore 17,30 alle ore 9.00
- periodo estivo (dal 1° aprile al 31 ottobre) dalle ore 18.30 alle ore 9.00.

La gestione dell'Asilo Notturmo prevede la seguente articolazione:

- attività relative all'accoglienza, all'assistenza dell'ospite e alla gestione della struttura (art. 2.2)
- attività di coordinamento e di raccordo con il Settore Servizi Sociali (art. 2.3)
- attività di servizio sociale e di sportello per l'accoglienza (art. 2.4)
- attività educative, di supporto sociale, di animazione e promozione del benessere (art. 2.5).

2.2 Attività gestionali relative all'accoglienza, assistenza di base, ospitalità e varie.

Sono previste le seguenti prestazioni:

- a) Apertura della struttura, accoglienza degli ospiti, espletamento delle procedure di registrazione, accompagnamento e assegnazione posto-letto e relativa biancheria;

- b) Gestione informatizzata dei dati relativi ad utenti, operatori, attività secondo quanto previsto dall'art. 9;
- c) Sorveglianza notturna e sveglia degli ospiti;
- d) Punto di ascolto per le prime necessità degli ospiti, mediazione delle relazioni tra gli ospiti, con gli operatori all'interno della struttura;
- e) Azioni di supporto per l'assistenza di base, la salute e l'igiene personale a favore degli ospiti che ne hanno bisogno anche con utilizzo degli elettrodomestici (asciugatrice, lavatrice) in dotazione alla sede;
- f) Servizio di vigilanza con ispezione presso l'Asilo notturno ad orario variato fra le ore 24.00 e le 6.00 di ogni giorno con la garanzia di minima rotazione degli addetti al servizio;
- g) Gestione delle emergenze nella struttura, con il coinvolgimento dei servizi competenti (a titolo esemplificativo: Polizia Municipale, Croce Verde, Forze dell'Ordine, ecc.);
- h) Supporto di segreteria all'attività dei medici per lo svolgimento degli accertamenti sanitari obbligatori e visite mediche generali per l'accesso all'Asilo Notturno e di altre strutture di accoglienza del territorio, secondo il protocollo vigente tra Azienda ULSS 6 Euganea e Comune;
- i) Registrazione informatica dell'idoneità sanitaria secondo quanto previsto dall'art. 9 (circa 150 ospiti che eseguono gli accertamenti sanitari all'anno);
- j) Iniziative a favore degli ospiti dell'Asilo Notturno in accordo con i referenti del Settore Servizi Sociali in occasione delle Festività Natalizie (erogazioni agli ospiti) e delle altre festività o altri momenti;
- k) Gestione della posta in entrata per ospiti ed eccezionalmente per gli ex ospiti non residenti;
- l) Gestione magazzino e monitoraggio periodico dei consumi, deposito bagagli in conformità al Regolamento;
- m) Cura e pulizia della struttura nei giorni di domenica e festivi infrasettimanali (superficie complessiva mq 1400);
- n) Servizio di cambio lenzuola (2 volte al mese o al bisogno);
- o) Cura e pulizia delle attrezzature utilizzate dagli ospiti e della struttura (armadietti, letti, tavoli, ecc.);
- p) Lavatura (eliminazione di ogni tipo di sporco, macchia o ombreggiatura), sterilizzazione e stiratura almeno ogni quindici giorni e comunque all'occorrenza degli effetti lettereci (lenzuola, coperte, tele cerate, coprimateassi, federe) e asciugamani sporchi in uso all'Asilo notturno;
- q) Lavatura e asciugatura dei moci utilizzati all'interno delle strutture per il lavaggio giornaliero dei pavimenti;
- r) Attività di manutenzione e riparazione elettrodomestici presenti nella struttura (lavatrice, asciugatrice.....);
- s) Interventi di manutenzione ordinaria dell'immobile compresa la sostituzione delle parti degli impianti soggetti a usura (a titolo esemplificativo e non esaustivo sostituzione di lampadine, cambi dei sifoni di scarico, rubinetteria non funzionante, interventi ai termosifoni) e la verifica, manutenzione e sostituzione degli estintori mentre la manutenzione straordinaria è a carico del Comune. La ditta aggiudicataria dovrà segnalare tempestivamente la necessità di interventi di manutenzione straordinaria necessari per il mantenimento della struttura;
- t) Fornitura di prodotti per l'igiene, pulizia, cancelleria, pronto soccorso a titolo meramente esemplificativo (sapone, detersivi e prodotti per lavatrice, bende, cerotti, carta igienica...).

Si precisa che i costi annui riconosciuti di cui ai punti r), s) e t) ammontano a euro 7.000,00 annui inclusi in base d'asta e soggetti a ribasso.

2.3 Attività di coordinamento e di raccordo con il Settore Servizi Sociali

L'attività di coordinamento e di raccordo con il Settore Servizi Sociali è svolta dal Coordinatore responsabile della struttura con incarico di referente unico per il servizio finalizzata alla programmazione dell'attività, alla gestione degli ospiti, incluse le comunicazioni urgenti.

L'incarico prevede le seguenti prestazioni:

- a) programmazione degli orari relativi ai turni e sostituzioni nel rispetto della sicurezza sul lavoro e delle disposizioni contrattuali di categoria e riunioni di coordinamento degli operatori della ditta;
- b) gestione informatica e cartacea dei dati relativi agli ospiti, con notifica giornaliera all'Autorità di Pubblica Sicurezza (inserimento dati nel portale Alloggiatiweb, anche con importazione massiva dei dati di cui all'art. 9);
- c) verifica dello stato dell'igiene ambientale della struttura, in particolare rispetto alle attività svolte dalla Ditta incaricata alle pulizie, con obbligo di segnalare senza ritardo ogni problematica o inadempimento al Settore Servizi Sociali;
- d) verifica dello stato di manutenzione di tutta la struttura, arredamento e ogni altro dispositivo presente nella Struttura con obbligo di segnalare senza ritardo ogni problematica relativa di funzionamento al Settore Servizi Sociali;

- e) predisposizione ed invio al Settore Servizi Sociali del report giornaliero cd. "diario" di cui all'art. 9;
- f) predisposizione relazione mensile sull'andamento del servizio e sulle ore di presenza effettuate dagli operatori e dal coordinatore stesso;
- g) incontri periodici con i referenti del Settore Servizi Sociali per verifica sulla gestione della struttura e sulla situazione degli ospiti.

Il Coordinatore dovrà coordinarsi con il referente tecnico competente indicato dal Settore Servizi Sociali. Al Coordinatore è inoltre attribuito l'incarico di Preposto alla Sicurezza ai sensi della vigente normativa in materia di sicurezza.

2.4 Attività di servizio sociale e di sportello per l'accoglienza

L'attività di servizio sociale da svolgersi presso gli Uffici del Settore Servizi Sociali riguarda attività di counselling, ascolto, orientamento, presa in carico e gestione di percorsi individualizzati per la risoluzione delle problematiche socio-assistenziali rivolte alle persone adulte senza dimora ovvero in situazione di grave povertà/precarietà ed è svolta da un Assistente sociale.

L'attività per l'accoglienza all'Asilo Notturno prevede un servizio di sportello (colloqui per l'accoglienza e il rinnovo dell'accoglienza presso l'Asilo Notturno) e l'espletamento di tutte le relative pratiche tecnico-amministrative (a titolo meramente esemplificativo predisposizione ed invio della corrispondenza inerente...). Lo sportello osserverà gli orari definiti dal Settore Servizi Sociali (almeno 2 mattine alla settimana) e sarà gestito dall'Assistente Sociale di cui al precedente comma in collaborazione con personale del Settore Servizi Sociali .

2.5 Attività educative, di supporto sociale, di animazione e promozione del benessere

Dovranno essere inoltre essere svolte le seguenti attività:

- a) Attività di accompagnamento e affiancamento sociale degli ospiti per il disbrigo di pratiche quotidiane e/o nelle relazioni con i servizi del territorio;
- b) Realizzazione di incontri di promozione della salute e del benessere (es. problematiche droga/alcool-correlate, igienico sanitarie, prevenzione delle patologie infettive, ecc.);
- c) Attivazione di gruppi di aiuto tra gli ospiti dell'asilo notturno;
- d) Progettazione di attività di animazione con il coinvolgimento degli ospiti;
- e) Realizzazione di attività di animazione e ludico ricreative all'interno/esterno della struttura.

Tali attività andranno rendicontate al Settore Servizi Sociali tramite invio report con cadenza mensile.

2.6 Coinvolgimento degli ospiti asilo notturno

Al fine di produrre un miglioramento nella gestione della Struttura attraverso la responsabilizzazione degli ospiti, l'aggiudicatario si impegna a dare avvio ad un programma articolato di coinvolgimento degli ospiti, in accordo con il servizio sociale competente, per la presa in carico nella gestione della struttura attraverso attività di piccole manutenzioni, pulizie ordinarie e/o supporto alle straordinarie, cura e valorizzazione del giardino interno all'AN ecc...

Gli ospiti da coinvolgere saranno individuati di concerto con il Settore Servizi Sociali in numero di almeno 2 ospiti diversi al mese anche a rotazione .

L'impresa individua un Tutor che affianca l'ospite e che si raccorda con il Settore Servizi Sociali.

Art 2.7 Percorsi di inserimento lavorativo ospiti asilo notturno

Al fine di sviluppare azioni positive di inserimento lavorativo, l'impresa si impegna ad avviare almeno 2 percorsi all'anno della durata di almeno 3 mesi destinati all'inserimento lavorativo di ospiti adulti residenti a Padova e privi di occupazione. Tali percorsi dovranno essere finanziati tramite accesso a Fondi messi a disposizione da enti pubblici e/o privati e comunque senza ulteriori oneri aggiuntivi per il Settore Servizi Sociali. L'impresa si impegna a curare le attività amministrative richieste per attingere a tali Fondi.

L'impresa si farà carico degli aspetti inerenti gli oneri assicurativi e previdenziali dei soggetti inseriti nei programmi di cui ai punti artt. 2.6 e 2.7.

L'impresa individua un Tutor che affianca l'ospite e che si raccorda con il Settore Servizi Sociali.

Art. 3 ATTIVITA' DIURNE LABORATORIALI ED EDUCATIVE CON SERVIZIO MENSA RIVOLTE AGLI OSPITI DELL'ASILO NOTTURNO E A PERSONE IN SITUAZIONE DI GRAVE EMARGINAZIONE

3.1 Descrizione del servizio

Nell'ambito delle attività svolte dai Servizi Sociali del Comune di Padova è prevista l'implementazione di azioni specifiche per la realizzazione di programmi individualizzati rivolti agli ospiti dell'Asilo Notturno e a persone in situazioni di grave emarginazione tramite attività diurne laboratoriali ed educative. Il Comune si impegna a garantire **l'inserimento minimo di 4 persone all'anno** con possibilità di un inserimento massimo di 10 persone all'anno per la realizzazione di programmi personalizzati per la ricerca di lavoro, alloggio e all'accompagnamento verso l'autonomia.

Spetta al Settore Servizi Sociali l'individuazione delle persone da inserire nelle attività, la definizione del percorso di ogni progetto e il monitoraggio dello stesso.

Sono previsti inserimenti part – time con la frequenza di n. 4 ore giornaliere dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 14,00 **incluso il servizio mensa.**

Potrà essere concordata una diversa articolazione dell'orario funzionalmente alle esigenze organizzative del servizio e tenuto conto delle esigenze degli utenti nel rispetto del limite massimo di **20 ore settimanali.**

E' prevista una sospensione delle attività per 15 giorni lavorativi di norma nel mese di agosto e di 5 giorni lavorativi durante le festività natalizie salva diversa indicazione da parte del Settore Servizi Sociali.

L'aggiudicatario metterà a disposizione idonei locali nel territorio del Comune di Padova, raggiungibile dai mezzi pubblici all'interno dei quali andranno espletate le attività; i locali dovranno essere agibili e idonei sotto ogni profilo. Metterà inoltre a disposizione le attrezzature e materiali necessari a realizzare le attività.

3.2 Attività

L'aggiudicatario dovrà svolgere:

- a) attività di accoglienza, secondo gli orari previsti, dal lunedì al venerdì;
- b) attività laboratoriali, di educazione al lavoro e di informatica;
- c) attività integrative: gruppi esperienziali di socializzazione e gruppi di educazione alla salute;
- d) attività di sostegno alle autonomie personali;
- e) attività educative di supporto al ricongiungimento con la rete familiare ed amicale;
- f) attività di orientamento alla ricerca di lavoro e di soluzioni abitative;
- g) gestione e monitoraggio dei singoli programmi degli utenti;
- h) servizio mensa presso la medesima struttura in cui si svolgono le attività laboratoriali ed educative. E' ammesso il servizio di catering;
- i) almeno un colloquio mensile con i servizi coinvolti nella presa in carico di ciascun utente e invio di relazione periodica (almeno ogni 2 mesi) per ogni singolo progetto educativo;
- j) predisposizione di report mensile attestante le attività svolte e per ciascuna attività il registro mensile attestante le presenze;
- k) comunicazione di assenza dell'utente - entro le 24 ore - all'assistente sociale che ha in carico il caso e di tutte le comunicazioni di interesse del servizio.

Le attività di cui al co. 1, da a) a h) sono svolte in compresenza da **n. 2 unità di personale** per n. 20 ore settimanali ciascuno di cui uno anche con funzioni di **coordinatore** per lo svolgimento delle attività di cui al comma 1, punti i), j) e k) per almeno n. 3 ore settimanali. Lo stesso sarà referente unico del servizio, responsabile della programmazione dell'attività e della gestione degli ospiti, incluse le comunicazioni urgenti. Il Coordinatore dovrà rapportarsi con il referente tecnico competente indicato dal Settore Servizi Sociali.

L'aggiudicatario si impegna ad acquistare, se necessario, per conto dell'utente l'abbonamento ai mezzi di trasporto pubblici per raggiungere la sede dell'attività, con relativo rimborso della spesa a cura del servizio sociale che valuterà l'eventuale erogazione di minimo vitale di inserimento alla persona .

Art. 4 GESTIONE SPAZIO DI ACCOGLIENZA DIURNA RIVOLTO A PERSONE SENZA DIMORA. C.D. SALOTTO.

4.1 Descrizione del servizio

Il servizio prevede l'accoglienza di n. **12 persone** senza dimora presso l'Asilo Notturmo o altro spazio messo a disposizione dal Comune di Padova.

Il Centro mira ad offrire uno spazio di accoglienza a chi vive in strada, innalzando la qualità della vita dei suoi ospiti, proponendo un luogo di supporto relazionale, di animazione, di informazione, di ascolto e di accompagnamento.

4.2 Attività

Si tratta di un servizio di accoglienza diurna a bassa soglia destinato ai soggetti in condizione di senza dimora che realizza:

- attività di consulenza e orientamento ai servizi socio-sanitari e del privato sociale;
- attività di supporto nella ricerca di opportunità lavorative e abitative;
- momenti informativi su tematiche relative alla salute e alle dipendenze;
- attività di tipo culturale;
- gruppi di animazione con l'obiettivo di una sollecitazione motivazionale alla socializzazione;
- predisposizione ed invio mensile al Settore Servizi Sociali di report attestante le presenze e le attività svolte.

L'apertura del servizio è prevista dal lunedì al venerdì dalle ore 15,00 alle 17,00. Potranno essere apportati slittamenti delle fasce orarie per particolari esigenze definite dall'Amministrazione.

L'inserimento di ogni singolo utente viene effettuato di concerto con il Settore Servizi Sociali al quale compete la selezione delle persone da inserire.

Dovranno essere garantite le seguenti attività:

- apertura e chiusura locali;
- pulizia locali;
- distribuzione di bevande e di piccole merende;
- distribuzione kit igienico-sanitario.

Durante l'orario di apertura si richiede la presenza di **n. 2 unità di personale** di cui uno con funzioni di referente del servizio, di gestione del lavoro di rete e di coordinamento con i servizi del territorio (almeno n. 1 ora la settimana) .

L'aggiudicatario si avvale di proprie attrezzature e materiali necessari a realizzare l'attività.

Art. 5 SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E DI SORVEGLIANZA NOTTURNA DURANTE IL PERIODO INVERNALE PRESSO STRUTTURA COMUNALE PER PERSONE SENZA FISSA DIMORA

5.1 Descrizione del servizio

Si tratta di un servizio di ospitalità notturna a favore di persone senza fissa dimora presso struttura comunale durante il cd. Piano Straordinario Invernale organizzato dal Comune di Padova. Si tratta di persone diverse da quelle ospitate presso l'Asilo notturno.

5.2 Attività

Il servizio consiste nella gestione dell'ospitalità di persone senza dimora presso struttura comunale di seguito denominata Struttura (numero massimo di 24 posti letto dei quali sono riservati n. 3 posti per le accoglienze d'urgenza da effettuare ogni notte a cura delle Unità di Strada che monitorano il territorio della città e accompagnano la persona alla Struttura). Il servizio dovrà effettuarsi dalle ore 21.00 alle ore 8.00.

Sarà garantita la presenza di n. 2 operatori nella fase dell'accoglienza dalle ore 21,00 alle 23,00 e n. 1 operatore dalle ore 23,00 alle 8,00 del mattino successivo.

Dovranno essere garantiti:

- il check-in degli ospiti
- il soddisfacimento di eventuali richieste di supporto/ascolto/orientamento degli ospiti
- la sistemazione degli ospiti per la notte
- la sorveglianza notturna, la sveglia e l'assistenza all'uscita dalla struttura

- il coordinamento delle attività degli operatori (almeno n. 1 ora al giorno).

L'appaltatore si impegna a svolgere un servizio di pulizia dei locali utilizzati da parte di un operatore dalle ore 8,00 alle 9,00, si impegna inoltre a fornire il materiale necessario alla pulizia personale degli ospiti (asciugamani in TNT, sapone liquido, sacchetti e rotoloni), le lenzuola in TNT, carta igienica e l'occorrente per la cassetta del pronto soccorso.

L'appaltatore dovrà provvedere, a proprie spese, al servizio di radio controllo della Struttura con ditta di vigilanza autorizzata.

Il servizio si svolgerà annualmente, di norma durante la stagione invernale, e sarà attivato secondo un calendario che di anno in anno verrà preventivamente definito dal Comune di Padova; detto calendario potrà essere modificato in considerazione delle condizioni meteorologiche.

5.3 Struttura ove si svolgerà il servizio

Il servizio si svolgerà presso i locali dell'ex scuola Gabelli di Via G. Giolitti n. 1 di proprietà del Comune di Padova. L'utilizzo dei locali e dei beni mobili in esso collocati di proprietà comunale viene effettuato ai fini e per gli scopi del presente capitolato e sono vietate al gestore utilizzazioni dei locali per scopi diversi da quelli indicati dal capitolato.

Qualora lo ritenga opportuno/necessario l'Amministrazione Comunale si riserva di individuare nel corso dell'appalto altra sede idonea allo svolgimento del servizio.

Art. 6 SERVIZIO DI SORVEGLIANZA

Durante il cd. Piano Straordinario Invernale a favore di persone senza fissa dimora, organizzato dal Comune di Padova, è predisposto un servizio di sorveglianza notturna presso un locale dedicato all'accoglienza notturna di persone senza fissa dimora messo a disposizione nell'ambito del Piano di accoglienza invernale per n. 12 ore max al giorno e della durata di n. 31 giorni (presumibilmente nel mese di gennaio).

Il servizio consiste in:

- registrazione giornaliera degli ospiti
- allestimento brandine
- supporto agli ospiti
- monitoraggio andamento accoglienza
- pulizia dei locali.

Art. 7 PERSONALE

Per l'espletamento delle prestazioni oggetto del presente Capitolato è richiesto il personale di seguito indicato.

7.1 Personale Asilo notturno

L'aggiudicatario si impegna a garantire la seguente articolazione oraria del personale:

TURNO		ARTICOLAZIONE ORARIA			
n.	Denominazione	Feriale estivo	Feriale invernale	Festivo estivo	Festivo invernale
1	Diurno 1	7.00 – 11.30	7.00 – 11.30	7.00 – 11.30	7.00 – 11.30
2	Diurno 2	7,00 – 12.00	7,00 – 12.00	7,00 – 11.30	7,00 – 11.30
3	Apertura serale- op- 1	18.30 – 23.30	17.30 – 23.30	18.30 – 23.30	17.30 – 23.30
4	Apertura serale - op 2	18.30 – 1.30	17.30 – 1.30	18.30 – 1.30	17.30 – 1.30
5	Sorveglianza notturna	23.30 – 7.00	23.30 – 7.00	23.30 – 7.00	23.30 – 7.00
6	Pulizie festive	-	-	7.00 – 9.00	7.00 – 9.00
Assistente sociale		Tot. 38 ore /settimanali (opportunamente articolate secondo le esigenze del servizio)			
Educatore professionale		Tot. 60 ore/mese (opportunamente articolate in accessi serali e diurni)			
Coordinatore		Tot. 70 ore/mese (opportunamente articolate secondo le esigenze del servizio)			

Per l'espletamento delle prestazioni oggetto del presente capitolato di cui all'Art. 2 sono richieste le seguenti figure professionali:

- almeno n. 9 operatori dell'assistenza cat. C1 del C.C.N.L. delle cooperative sociali o assimilabili (per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2.2, co. 1);
- n. 1 coordinatore cat. D3 (per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2.3);
- n. 1 assistente sociale cat. D2 del C.C.N.L. delle cooperative sociali o assimilabili (per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2.4);
- n. 1 educatore professionale cat. D2 del C.C.N.L. delle cooperative sociali o assimilabili (per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2.5).

Il personale sarà dotato delle seguenti caratteristiche:

- **Coordinatore** in possesso del seguente titolo di studio: Laurea specialistica o laurea triennale in Scienze dell'educazione e della formazione o Psicologia o Laurea o Diploma di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o Laurea Magistrale in servizio sociale o Laurea triennale in servizio sociale o Diploma Universitario in servizio sociale di cui all'art. 2 L. 84/93 o Diploma di assistente sociale ai sensi del DPR 14/87 ed iscrizione all'Albo degli Assistenti Sociali sez. A;
- **Assistente sociale** in possesso del seguente titolo di studio: Laurea o Diploma di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o Laurea Magistrale in servizio sociale o Laurea triennale in servizio sociale o Diploma Universitario in servizio sociale di cui all'art. 2 L. 84/93 o Diploma di assistente sociale ai sensi del DPR 14/87 e iscrizione all'Albo degli Assistenti Sociali
- **Educatore professionale** deve essere in possesso del seguente titolo di studio: Laurea triennale in Scienze dell'educazione e della formazione;
- **Operatori dell'assistenza:** in possesso del titolo di studio di operatore socio-assistenziale o socio-sanitario o operatore tecnico dell'assistenza o Laurea specialistica o laurea triennale in Scienze dell'educazione e della formazione o Psicologia o Laurea o Diploma di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o Laurea Magistrale in servizio sociale o Laurea triennale in servizio sociale o Diploma Universitario in servizio sociale di cui all'art. 2 L. 84/93 o Diploma di assistente sociale ai sensi del DPR 14/87; se dedicati esclusivamente ad attività di supporto e pulizia, in possesso di esperienza di almeno due anni in gestione di attività svolte a favore di persone senza dimora.

A tutto il personale impiegato nell'Asilo Notturmo è richiesta esperienza almeno biennale in gestione di attività svolte a favore di persone senza dimora.

Tutto il personale dovrà essere in possesso dell'attestato di partecipazione ad un corso di prevenzione incendi e di primo soccorso.

7.2 Personale Attività diurne laboratoriali ed educative

Per l'espletamento delle prestazioni oggetto del presente capitolato all'Art. 3 sono richieste le seguenti figure professionali:

- **n. 2 unità di personale cat. D2** del C.C.N.L. delle cooperative sociali o assimilabili in possesso di Laurea almeno triennale in Scienze dell'educazione e della formazione o Psicologia o Laurea o Diploma di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o Laurea Magistrale in servizio sociale o Laurea triennale in servizio sociale o Diploma Universitario in servizio sociale di cui all'art. 2 L. 84/93 o Diploma di assistente sociale ai sensi del DPR 14/87, se assistente sociale è richiesta l'iscrizione all'Albo degli Assistenti Sociali.

A tutto il personale impiegato nei compiti di cui al presente punto è richiesta esperienza almeno biennale in gestione di attività svolte a favore di persone senza dimora.

7.3 Personale Spazio di accoglienza diurna. C.d. Salotto.

Per l'espletamento delle prestazioni oggetto del presente capitolato all'Art. 4 sono richieste le seguenti figure professionali:

- **n. 2 unità di personale cat. D2** del C.C.N.L. delle cooperative sociali o assimilabili in possesso di Laurea almeno triennale in Scienze dell'educazione e della formazione o Psicologia o Laurea o Diploma di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o Laurea Magistrale in servizio sociale o Laurea triennale in servizio sociale o Diploma Universitario in servizio sociale di cui all'art. 2 L. 84/93 o Diploma di assistente sociale ai sensi del DPR 14/87, se assistente sociale è richiesta l'iscrizione all'Albo degli Assistenti Sociali.

A tutto il personale impiegato nei compiti di cui al presente punto è richiesta esperienza almeno biennale in gestione di attività svolte a favore di persone senza dimora.

7.4 Personale Servizio di accoglienza durante l'accoglienza invernale

Per l'espletamento delle prestazioni oggetto del presente capitolato all'Art. 5 sono richieste le seguenti figure professionali:

- **n. 3 operatori** cat. C in possesso del titolo di studio di operatore socio-assistenziale o socio-sanitario o operatore tecnico dell'assistenza o Laurea specialistica o laurea triennale in Scienze dell'educazione e della formazione o Psicologia o Laurea o Diploma di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o Laurea Magistrale in servizio sociale o Laurea triennale in servizio sociale o Diploma Universitario in servizio sociale di cui all'art. 2 L. 84/93 o Diploma di assistente sociale ai sensi del DPR 14/87; se dedicati esclusivamente ad attività di supporto e pulizia, in possesso di esperienza di almeno due anni in gestione di attività svolte a favore di persone senza dimora.
- **n. 1 coordinatore** cat. D3/E1 in possesso del seguente titolo di studio: Laurea specialistica o laurea triennale in Scienze dell'educazione e della formazione o Psicologia o Laurea o Diploma di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o Laurea Magistrale in servizio sociale o Laurea triennale in servizio sociale o Diploma Universitario in servizio sociale di cui all'art. 2 L. 84/93 o Diploma di assistente sociale ai sensi del DPR 14/87 ed iscrizione all'Albo degli Assistenti Sociali sez. A.

A tutto il personale impiegato nei compiti di cui al presente punto è richiesta esperienza almeno biennale in gestione di attività svolte a favore di persone senza dimora.

7.5 Personale Servizio di accoglienza e sorveglianza durante l'accoglienza invernale

Per l'espletamento delle prestazioni oggetto del presente capitolato all'Art. 6 sono richieste le seguenti figure professionali:

- **almeno n. 1 operatore** cat. C1 per sorveglianza notturna in possesso del titolo di studio di operatore socio-assistenziale o socio-sanitario o operatore tecnico dell'assistenza; se dedicati esclusivamente ad attività di supporto e pulizia, in possesso di esperienza di almeno due anni in gestione di attività svolte a favore di persone senza dimora.

7.6 Personale – altre prescrizioni

L'aggiudicatario dovrà:

- a) comunicare, prima dell'avvio del servizio, i nominativi, curricula professionali e mansioni del personale che opererà concretamente nel servizio, in riferimento alle richieste dell'Ente. I nominativi del personale indicato non potranno subire variazioni, nel corso del rapporto. In caso di variazioni per cause di forza maggiore o adeguatamente motivate e concordate con l'Amministrazione, il Contraente provvederà all'immediata sostituzione, dandone formale comunicazione al Dirigente competente;
- b) sostituirli, nel caso di indisponibilità o su formale richiesta da parte dell'Amministrazione Comunale qualora questa ne ravvisi la necessità;
- c) assicurare la necessaria collaborazione all'Amministrazione Comunale e nel caso del servizio di sportello presso le sedi di volta in volta indicate dall'Amministrazione garantendo le risorse umane e materiali necessarie (personale, personal computers, ecc.).

A tutti gli operatori dovrà essere garantita la copertura assicurativa per responsabilità civile ed infortuni.

L'aggiudicatario garantisce percorsi di formazione e di aggiornamento realizzati per la totalità degli operatori. L'aggiudicatario deve garantire la continuità del servizio provvedendo immediatamente alla sostituzione del personale (compreso il Coordinatore) assente per malattia, ferie o altro impedimento, con personale di pari qualifica professionale.

Art. 8 Volontari

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato l'affidatario può garantire anche la disponibilità di volontari, assicurando la loro specifica competenza e preparazione per gli interventi cui sono destinati, nel rispetto dei parametri e della professionalità previste dalla normativa vigente, delle normative sulla privacy, sulla sicurezza sul lavoro ed ogni altra disposizione di cui al presente Capitolato.

I volontari operano all'interno della struttura organizzativa dell'appaltatore e agiscono sotto la direzione del Coordinatore.

Nel caso di impiego di volontari l'appaltatore garantisce che tutto il personale volontario sia regolarmente assicurato ai sensi del D. Lgs. 03/07/2017 n. 117, e si impegna a fornire copia, dietro apposita richiesta,

delle relative polizze prima dell'inizio dell'attività sollevando espressamente il Comune di Padova da qualsiasi responsabilità per danni conseguenti all'attività oggetto del presente Capitolato.

L'aggiudicatario assicura di definire disposizioni atte a garantire il rispetto da parte del personale volontario della normativa regionale vigente per gli operatori dei servizi pubblici in materia di tutela dei diritti all'utenza ed il rispetto di tutte le norme nazionali e regionali.

La documentazione relativa ai volontari coinvolti nel Progetto (nomi, qualifiche, ore d'impegno) è conservata dal gestore ed esibita in caso di controllo o di richiesta da parte del Comune.

Art. 9 STRUMENTI INFORMATICI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

I dati relativi agli ospiti, agli operatori e alle attività descritte agli artt. 2, 3, 4 e 5 del presente capitolato devono essere trattati (ovvero raccolti, elaborati, aggiornati, condivisi, conservati, ...) in modalità telematica.

La Ditta affidataria dovrà disporre di tutta la strumentazione hardware centrale (anche in modalità cloud), della strumentazione hardware periferica (PC-client, tablet,...), di tutto il software (software di base, gestionale, antivirus, backup/restore, manutenzione archivi, ...) e delle necessarie linee per la fonia e per la trasmissione dei dati, utili alla gestione del servizio.

Tutta la dotazione informatica sopra citata deve essere idonea all'uso, rispondente alla vigente normativa nonché alle specifiche tecniche e funzionali di cui al presente capitolato.

La connessione tra i dispositivi client e il software gestionale deve utilizzare un protocollo di comunicazione protetto.

La Ditta affidataria deve garantire la qualità e il costante buon funzionamento dei dispositivi e del software.

9.1 Caratteristiche del software gestionale

Il software gestionale deve essere web based, compatibile con entrambi i browser Mozilla Firefox e Chrome; deve gestire il controllo degli accessi informatici - identificazione, autorizzazione e attribuzione dei privilegi – mediante la gestione di password individuali e delle relative scadenze.

Il software gestionale deve inoltre consentire una gestione semplice e completa dei dati e deve essere dotato di un'interfaccia grafica user friendly.

La Ditta affidataria deve disporre di licenza d'uso del software e relativo contratto di manutenzione e assistenza; sarà a suo carico l'inserimento e l'aggiornamento continuativo dei dati gestionali.

Il Settore Servizi Sociali, dalle proprie postazioni di lavoro, dovrà poter consultare, inserire ed aggiornare i dati in tempo reale.

L'utilizzo dell'applicazione non deve richiedere l'installazione di alcun componente aggiuntivo sul PC-client e/o l'utilizzo di altre componenti software con licenza a titolo oneroso per il Comune di Padova.

9.2 Funzionalità applicative

Il software gestionale deve supportare l'operatore nella gestione delle attività di accoglienza degli ospiti, nella registrazione e nella rendicontazione dei servizi erogati.

Il software deve pertanto gestire le seguenti informazioni/attività:

- denominazione del servizio erogato nelle sue diverse declinazioni (accoglienza notturna, attività laboratoriali, salotto, attività educative ...)
- breve descrizione del servizio
- dati anagrafici dell'ospite
- dati anagrafici del richiedente il servizio (se diverso dall'ospite)
- generazione e stampa della domanda di accoglienza in Struttura
- dati relativi all'idoneità sanitaria (Ente certificatore, data validità, esito (idoneo/non idoneo))
- esito della domanda (accolta, respinta, in lista di attesa)
- data inizio accoglienza/frequenza
- data fine accoglienza/frequenza

- calcolo automatico del numero dei giorni di presenza nel periodo
- segnalazione, non bloccante, nel caso in cui il periodo di accoglienza nell'anno superi i 180 giorni
- Struttura assegnata all'ospite
- posto letto assegnato all'ospite
- generazione e stampa del titolo di presenza
- costo del servizio erogato ai fini del casellario dell'assistenza
- quota di contribuzione utente
- comunicazioni tra gli operatori e il personale del Comune di Padova sotto forma di un diario condiviso. In tale diario devono essere registrati tutti gli eventi/segnalazioni di rilievo relativi alle singole accoglienze e alla gestione dei servizi
- presenze nominative e giornalieri degli operatori in servizio.

La valorizzazione delle informazioni sarà condizionata dal tipo di servizio erogato.

Si evidenzia che, ai fini dell'art. 2 oltre ai dati anagrafici degli ospiti devono essere gestiti i dati socio-sanitari, i dati relativi alla prenotazione, alla gestione delle stanze e dei relativi posti letto.

Le informazioni relative ai servizi erogati devono essere gestite con profondità storica.

Ai fini dell'integrazione con gli altri sistemi informatici del Settore Servizi Sociali, devono essere gestiti i seguenti dati anagrafici:

- cognome
- nome
- sesso
- codice fiscale
- data di nascita
- nazione di nascita
- comune di nascita (campo obbligatorio se la nazione di nascita è "Italia")
- residenza
 1. Indirizzo
 2. Nr. Civico
 3. Cap
 4. Comune
 5. Provincia
- Cittadinanza
- Seconda cittadinanza
- Recapiti
 1. E-mail
 2. Telefono
 3. Cellulare
- Documento di riconoscimento
 1. tipo
 2. numero
 3. data di emissione
 4. data di scadenza
 5. Ente di rilascio
 6. note

Per tutti i servizi di cui agli artt. 2, 3, 4 e 5 del presente capitolato, il software deve consentire:

- la generazione di documenti e comunicazioni (ad esempio: domanda di ammissione, titolo di presenza, lettere di sospensione) in formato PDF/A con la possibilità di inserire l'indicazione di delega di firma;

- la generazione di report per periodo selezionabile (ad esempio: numero di accessi ai servizi suddiviso per sesso, età e nazionalità; dettaglio dell'accesso ai servizi suddiviso per data; dettaglio accoglienze per data e Struttura) elenchi delle eventuali quote di contribuzione incassate);
- l'elaborazione di cruscotti di interrogazione dati per periodo selezionabile (ad esempio: riepilogo delle attività svolte, registro attestante le presenze, dettaglio del diario eventi, richieste di inserimento, riepilogo presenze, posti disponibili e/o prenotati, riepiloghi statistici per nazionalità, sesso, età, residenza);
- generazione di files in formato CSV e TXT non cifrato; in particolare, per ciascun tipo servizio e per periodo selezionabile, viene richiesta la produzione di un file contenente le seguenti informazioni:
 - dati anagrafici ospite
 - dati anagrafici del richiedente il servizio (se diverso dall'ospite)
 - denominazione del servizio erogato
 - data domanda
 - data inizio accoglienza/frequenza
 - data fine accoglienza/frequenza
 - costo del servizio erogato ai fini del casellario dell'assistenza
 - quota contribuzione utente

Ai fini dell'importazione massiva dei dati nel portale "Alloggiati Web", deve inoltre essere possibile generare un file rispondente alle specifiche fornite dalla Polizia di Stato.

9.3 Trattamento dei dati personali e riservatezza

Per tutta la durata contrattuale il software deve essere conforme alla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati e degli archivi, deve garantire la protezione degli accessi e la riservatezza del patrimonio informativo in modalità conforme al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 679/2016 (noto anche come GDPR) e al Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27/11/2008.

Viene considerato elemento preferenziale l'utilizzo di tecniche per la cifratura dei dati e degli archivi e per la pseudonimizzazione delle informazioni, finalizzati alla protezione dei dati.

L'eventuale presenza di tecniche di protezione dei dati, deve essere trasparente per l'operatore che utilizza l'applicazione.

Per tutta la durata contrattuale, la Ditta aggiudicataria sarà nominata Responsabile esterno al trattamento dei dati, ai sensi e agli effetti di tutte le responsabilità definite nel GDPR 679/2016.

9.4 Migrazione dati da archivi in uso

Per la gestione delle attività di accoglienza dell'Asilo notturno, il Comune di Padova dispone attualmente di un software non di proprietà. Prima della messa in produzione del servizio, la Ditta affidataria deve provvedere a popolare i propri archivi mediante l'importazione dei dati pregressi.

Tali dati saranno resi disponibili in formato TXT o XML. I dati da trasferire riguardano: informazioni anagrafiche, idoneità sanitaria, pernottamenti/periodi di accoglienza nelle diverse strutture, presenze giornaliere, diario eventi.

Oltre all'attività di migrazione dei dati sono a carico della Ditta affidataria anche le fasi di analisi, di bonifica dei dati esistenti, nonché di verifica dei dati migrati.

9.5 Proprietà e fruibilità dei dati

Tutti i dati gestionali di cui all'art. 9 sono di proprietà del Comune di Padova.

La Ditta affidataria si impegna a trasmettere al Comune di Padova tutti i dati raccolti nel corso dell'intera vigenza contrattuale in un formato digitale aperto nei tempi e con le modalità concordate con il Comune di Padova.

Il Comune di Padova deve poter acquisire sia durante la fase contrattuale che al termine del contratto di cui al presente capitolato, la licenza d'uso del software con i relativi contratti di manutenzione e assistenza.

Art. 10 Strutture

Per la realizzazione delle attività previste dal Capitolato sono messe a disposizione dell'aggiudicatario le seguenti strutture nello stato di manutenzione in cui si trovano al momento della consegna:

- Asilo Notturmo di Via del Torresino n. 4 – Padova
- ex scuola Gabelli di Via G. Giolitti n. 1 – Padova.

L'utilizzo dei locali e dei beni mobili in essi collocati di proprietà comunale viene effettuato ai fini e per gli scopi del presente Capitolato e sono vietate al gestore utilizzazioni dei locali per scopi diversi da quelli indicati dal Capitolato.

Al momento della consegna degli immobili sarà redatto apposito verbale di consegna.

Il personale comunale ha accesso a tutte le strutture in qualsiasi momento.