



Comune di Padova

Codice Fiscale 00644060287

Settore Servizi Sociali

LOTTO B

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA GESTIONE DI SERVIZI DIURNI A FAVORE DI PERSONE SENZA DIMORA

Art.1 Oggetto del Capitolato

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione di servizi diurni presso locali di proprietà comunale a favore di persone senza dimora. I servizi di quest'area hanno il compito di dare una risposta ai bisogni delle persone che si trovano in stato di grave difficoltà ed in condizione di emarginazione per la loro integrazione civile e sociale.

Si tratta precisamente di:

- Servizio accoglienza, docce e toilettes (art. 2);
- Servizio diurno a valenza socio educativa (art. 3);
- Servizio di gestione ed orientamento all'accoglienza invernale (art. 4);
- Servizio di pulizia (art. 5).

Art. 2 Servizi accoglienza, docce e toilettes.

Tale servizio consiste nello svolgimento delle seguenti attività:

a) gestione del servizio di accoglienza

- ascolto e orientamento ai servizi a favore di utenti in condizioni di grave disagio;
- fornitura e distribuzione di generi di conforto (bevande, biscotti, ..) e per l'igiene personale;
- registrazione informatica di tutti gli accessi al servizio da inviare settimanalmente al Settore Servizi Sociali;
- collaborazione con le Forze dell'Ordine in caso di controlli di P.S. sugli utenti;
- coordinamento dei soggetti coinvolti nella gestione della struttura.

le ore settimanali che dovranno essere impiegate per il servizio di gestione di cui al presente punto sono pari a n. 12 ore.

b) gestione del servizio toilettes e docce

- 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 di elettrodomestici (asciugatrice, lavatrice) con acquisto a carico della stazione appaltante;
- apertura e chiusura dello stabile;
- la regolazione dell'afflusso dell'utenza;
- la sorveglianza sull'utilizzo delle docce;
- la consegna agli utenti di quanto necessario per l'igiene personale e degli asciugamani.

Inoltre si dovrà provvedere a:

- a) la gestione degli incassi (rilascio ricevute all'utente, contabilizzazione degli incassi, versamento periodico presso tesoreria);
- b) la tenuta del resoconto quotidiano su apposito prospetto recante i dati riguardanti il servizio (es. numero di utenti seguiti suddivisi per le diverse tipologie di servizi usufruiti per toilettes e docce, numero di asciugamani usati e disponibili in rapporto all'afflusso di utenti, incassi per le docce) da inviare mensilmente;

c) la lavatura (eliminazione di ogni tipo di sporco, macchia o ombreggiatura), sterilizzazione e stiratura almeno ogni quindici giorni e comunque all'occorrenza degli asciugamani sporchi in uso alla struttura_e la lavatura e asciugatura dei moci utilizzati all'interno delle strutture per il lavaggio giornaliero dei pavimenti.

Le ore settimanali da impiegare per il servizio di gestione di cui al presente punto sono pari a n. 12 ore.

Per quanto riguarda i punti a) e b) il servizio in questione dovrà articolarsi per due ore giornaliere esclusi tutti i festivi.

Si precisa che presso i locali dedicati non saranno consentite alcune attività (quali la preparazione e somministrazione di alimenti e bevande, ad eccezione di alimenti e di bevande confezionati e sigillati; servizio di deposito e guardaroba; distribuzione di farmaci).

Con riferimento alla gestione del servizio di informazione ed orientamento (punto a)) e di gestione di toilettes e docce pubbliche (punto b)) la stazione appaltante:

- definisce l'orario di apertura dei servizi concordandone le modalità con l'ente gestore;
- si riserva di modificare l'orario di apertura dei servizi in orari anche diversi da quello stabilito, sulla base delle esigenze del periodo in relazione ai bisogni dell'utenza.

Art. 3 Servizio diurno a valenza socio-educativa

Si tratta di un luogo di accoglienza, di incontro, di animazione, di aggregazione, di informazione, di ascolto e di accompagnamento a favore di soggetti in condizione di senza dimora, di sesso maschile e femminile, che realizza:

- attività di accoglienza, ascolto e consulenza in relazione alle richieste dell'utente;
- attività di orientamento ai servizi socio-sanitari, lavorativi e abitativi;
- iniziative di tipo culturale;
- gruppi di animazione con l'obiettivo di una sollecitazione motivazionale alla socializzazione;
- distribuzione di bevande e di piccole merende confezionate
- coinvolgimento degli ospiti nella gestione e nella valorizzazione degli spazi.

Il Programma e i contenuti delle attività da sviluppare saranno concordate preventivamente secondo un programma definito in accordo con il Settore Servizi Sociali.

Le ore settimanali che dovranno essere impiegate per il servizio di cui al presente articolo sono pari a n. 12 ore (2 ore al giorno dal lunedì al venerdì).

Il servizio di cui al presente punto si svolgerà presumibilmente durante tutto l'anno esclusi sabato e domenica e festività.

Art. 4 Servizio di gestione ed orientamento all'accoglienza invernale

Il Servizio, da attivarsi durante il Piano Straordinario Invernale a favore di persone senza fissa dimora organizzato dal Comune di Padova, consiste nell'accoglienza diurna dell'utenza, nella raccolta del bisogno e nell'orientamento alle strutture del territorio adibite all'accoglienza notturna nell'ambito del predetto Piano. Il servizio dovrà comprendere: apertura e chiusura dello stabile, attività di segretariato sociale, raccolta delle richieste di posti letto, assegnazione e invio dei richiedenti nelle diverse strutture attive nell'ambito dell'accoglienza invernale dislocate nel territorio. Verranno forniti dal Settore prima dell'inizio del Piano le informazioni riguardo le strutture disponibili all'accoglienza (numero stanze, numero posti letto ecc.....).

Saranno effettuati quotidianamente la rendicontazione dei flussi di persone accolte complessivamente e l'invio telematico dei dati al Settore secondo modalità definite dallo stesso.

E' richiesta inoltre la notifica giornaliera, all'Autorità di Pubblica Sicurezza, degli utenti accolti tramite inserimento dati nel portale Alloggiatiweb, anche con importazione massiva dei dati di cui all'art. 11.

La durata giornaliera delle prestazioni è di n. 2,5 ore dal lunedì al venerdì.

Il servizio di cui trattasi si svolgerà presumibilmente da dicembre a metà marzo di ciascun anno esclusi sabato e domenica e festività.

Potranno essere apportati slittamenti delle fasce orarie e della durata del periodo del servizio in considerazione delle condizioni meteorologiche o per particolari esigenze definite dall'Amministrazione.

Art. 5 SERVIZIO DI PULIZIA

L'attività prevede la pulizia dei locali dell'edificio dove avranno luogo i servizi oggetto del presente Capitolato (superficie pari a mq. 100) e dell'area scoperta di pertinenza quantificate in complessivi mq. 150 circa.

Il servizio di pulizia si articolerà nelle seguenti operazioni da svolgere con personale e mezzi adeguati a carico dell'ente gestore:

i) operazioni da effettuare GIORNALMENTE al termine dell'orario di apertura al pubblico della struttura:

- lavaggio con idropulitrice, disinfezione e deodorazione giornaliera di tutti i servizi igienici (toilettes e docce), superfici lavabili, piastrelle, pavimenti, lavandini, rubinetteria ed accessori vari compresi;
- spazzamento e lavaggio dei pavimenti dei locali ricezione - punto informativo e sala destinata alle attività educative;
- svuotamento giornaliero dei cestini portarifiuti, loro pulizia e trasporto al punto di raccolta dei sacchi contenenti rifiuti e di tutti gli accessori usati per le pulizie;
- pulizia dell'area scoperta di pertinenza dell'edificio (delimitata dalla recinzione e dal cancello carraio), raccolta e smaltimento dei rifiuti.

ii) operazioni da effettuare A GIORNI ALTERNI al termine dell'orario di apertura al pubblico della struttura:

- spazzamento e lavaggio del locale adibito a deposito materiali posto a ridosso del cavalcavia Borgomagno.

Le ore settimanali da impiegare per il servizio di pulizia sono pari a n. 7,5 ore:

- servizi di pulizia di cui al punto i) effettuati giornalmente per n. 1 ora dal lunedì al sabato per n. 6 ore alla settimana
- servizi di pulizia di cui al punto ii) effettuati per n. 1,5 ore alla settimana.

Art. 6 STRUTTURA

I servizi di cui al presente Capitolato si svolgeranno presso la Casetta di Via Eremitano n. 4/6 di proprietà del Comune di Padova sita nei pressi della Stazione ferroviaria. 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.

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

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

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

Art. 7 ALTRI OBBLIGHI

L'aggiudicatario provvedere alle seguenti attività:

- a) **manutenzione e riparazione elettrodomestici** della struttura (lavatrice, asciugatrice.....);
- b) **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. L'appaltatore dovrà segnalare tempestivamente la necessità di interventi di manutenzione straordinaria necessari per il mantenimento della struttura;
- c) **fornitura di prodotti** per l'igiene, rasoi usa e getta, 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 a), b) e c) ammontano a euro 2.500,00 annui inclusi in base d'asta e soggetti a ribasso.

Resta inteso che l'appaltatore dovrà attuare un'attenta sorveglianza sul corretto utilizzo dei beni e delle attrezzature della struttura.

L'aggiudicatario si impegna inoltre a:

- curare gli aspetti tecnico-operativi dei vari servizi, la modalità di attuazione degli stessi, la scansione delle operazioni ed i tempi conseguentemente impiegati;
- partecipare periodicamente alle riunioni di verifica sull'andamento del servizio convocate dall'Amministrazione comunale;
- provvedere al versamento periodico, con cadenza da concordare con il Settore Servizi Sociali, alla tesoreria comunale degli incassi derivanti dal servizio docce dandone contestuale comunicazione al

Settore Servizi sociali del Comune di Padova. Il costo forfettario da applicare all'utenza ammonta attualmente a € 0,60= per la sola doccia.

Art. 8 PERSONALE

Per l'espletamento delle attività è richiesto il seguente personale:

I) un'équipe professionale composta da:

- **Coordinatore cat. D3** 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.
- **almeno un operatore cat. C1**

per l'espletamento delle attività di cui all'art. 2, p.to 1, lett. a) e b).

II) un'équipe professionale composta da:

- **n. 1 educatore professionale cat. D2** in possesso del titolo di studio Laurea almeno triennale in Scienze dell'educazione e della formazione
- **n. 1 operatore cat. C1**

per l'espletamento delle attività di cui all'art. 3 servizio diurno a valenza socio educativa.

III) **n. 3 operatori cat. C1** per l'espletamento delle attività di cui all'art. 4 gestione ed orientamento all'accoglienza notturna.

IV) **n. 1 addetto alle pulizie Cat. A1** per l'espletamento delle attività di cui all'art. 5 servizio di pulizia.

Gli operatori **cat. C1** dovranno essere 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 D.P.R. 14/87.

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

A tutto il personale impiegato nei compiti di cui al presente Capitolato è richiesta esperienza almeno biennale in gestione di attività svolte a favore di persone senza dimora ad eccezione dell'addetto alle pulizie.

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato il gestore può affiancare all'operatore dei volontari assicurando la loro specifica competenza e preparazione.

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.

Il coordinatore di cui al punto I) del presente articolo svolgerà anche **mansioni di coordinatore responsabile di tutti i servizi svolti presso la struttura** (art. 2, 3, 4 e 5), provvederà inoltre alla gestione dei volontari, sarà tenuto a vigilare sul regolare svolgimento dei servizi secondo le modalità stabilite dal presente capitolato e dal contratto che si andrà a sottoscrivere. Il medesimo dovrà essere reperibile telefonicamente nei giorni lavorativi negli orari di servizio per qualunque urgenza.

Art. 9 PERSONALE ALTRI OBBLIGHI

L'aggiudicatario dovrà:

- garantire la continuità del servizio provvedendo a sostituire, in accordo con il Comune di Padova – Settore Servizi Sociali, i propri operatori che per qualsiasi motivo saranno assenti, con personale parimenti qualificato, previa tempestiva segnalazione all'Ufficio Servizi di Prevenzione, anche via e-mail della loro sostituzione, della presumibile durata e del nome del supplente;

- garantire, nei limiti del possibile, la continuità soggettiva del personale, limitando il fenomeno del turn over che può compromettere la funzionalità e la qualità del servizio ed impedire la creazione della necessaria integrazione operativa;
- comunicare i nominativi degli addetti ai vari servizi prima dell'inizio del servizio o tempestivamente in caso di sostituzione;
- per motivate esigenze in corso di esercizio, l'ente gestore, su semplice richiesta del Settore Servizi Sociali, dovrà provvedere alla sostituzione degli operatori ritenuti inadeguati, entro 7 giorni. I sostituti dovranno avere i requisiti richiesti nel presente capitolato.
- provvedere a proprie spese a dotare il personale delle attrezzature e dei dispositivi di protezione individuali idonei all'espletamento del servizio.

Con riferimento ai servizi di cui agli artt. 2, 3, 4 l'aggiudicatario s'impegna a fornire il numero richiesto di operatori in base alla necessità evidenziate nei precedenti articoli.

Art. 10 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. 11 STRUMENTI INFORMATICI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

I dati relativi agli utenti, agli operatori e alle attività descritte agli artt. 2 (Accoglienza docce e toilettes), 3 (Servizio diurno a valenza socio-educativa) e 4 (Gestione ed orientamento all'accoglienza invernale) 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.

11.1 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.

11.2 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 (docce, toilettes, accoglienza invernale, consulenza, iniziativa culturale, gruppo di animazione, ...)
- breve descrizione del servizio
- dati anagrafici dell'utente
- dati anagrafici del richiedente il servizio (se diverso dall'utente)
- 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
- 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 sottoforma 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

Devono quindi essere gestiti i dati anagrafici e socio-sanitari degli utenti, nonché le informazioni relative ai servizi erogati. Si evidenzia che per il servizio di accoglienza, docce e toilettes (art. 2) l'inserimento dei dati anagrafici deve poter essere opzionale e non necessariamente esaustivo.

Per l'erogazione del servizio di gestione ed orientamento all'accoglienza invernale (art. 4), per ciascuna Struttura, devono poter essere gestiti 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
 - Indirizzo

- Nr. Civico
- Cap
- Comune
- Provincia

- Cittadinanza
- Seconda cittadinanza

- Recapiti
 - E-mail
 - Telefono
 - Cellulare

- Documento di riconoscimento
 - tipo
 - numero
 - data di emissione
 - data di scadenza
 - Ente di rilascio
 - note

Il software deve consentire:

- la generazione di documenti e comunicazioni (ad esempio: domanda di ammissione, titolo di presenza) 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 di cui all'art. 2 suddiviso per sesso; dettaglio dell'accesso ai servizi di cui all'art. 3 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: dettaglio accoglienze per data e Struttura, riepiloghi statistici per periodo selezionabile);
- generazione di files in formato CSV e TXT non cifrato; in particolare, per ciascun tipo di servizio e per periodo selezionabile, viene richiesta la produzione di un file contenente le seguenti informazioni:
 - dati anagrafici utente
 - dati anagrafici del richiedente il servizio (se diverso dall'utente)
 - 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.

11.3 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.

11.4 Proprietà e fruibilità dei dati

Tutti i dati gestionali di cui all'art. 11 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.