



CAPITOLATO SPECIALE APPALTO

Capitolato di gara per la gestione dei servizi relativi al progetto di Accoglienza integrata riservata a richiedenti e titolari di protezione internazionale e per i titolari di permesso umanitario da inserire nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per complessivi 85 posti nella categoria di soggetti "Ordinari" a valere sui finanziamenti di cui al decreto del Ministero dell'Interno del 10 agosto 2016.

1° lotto n° 25 posti in strutture ubicate nel Comune di Scandicci (FI)

2° lotto n. 60 posti in strutture ubicate nel Comune di Campi Bisenzio (FI)

Lotto I - CIG 71876815FF Importo € 1.675.806,25

Lotto II - CIG 718768594B Importo € 4.021.935,01

CPV 853110200-2 Servizi di assistenza sociale con alloggio

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

La Società della Salute Zona Fiorentina Nord Ovest (di seguito "S.d.S.") ha presentato al Ministero dell'Interno un progetto per l'accoglienza integrata nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per complessivi 85 posti nella categoria soggetti "ordinari" a valere sui finanziamenti di cui al decreto del Ministero dell'Interno del 10 agosto 2016.

Con decreto del Ministro dell'Interno del 29 maggio 2017 tale progetto (codice PROG-997) è stato ammesso all'assegnazione del finanziamento sul Fondo (FNPSA) per l'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati nella graduatoria "ordinari" per il triennio 1 luglio 2017/30 giugno 2020.

Con il presente appalto la Società della Salute Fiorentina Nord Ovest (di seguito "S.d.S.") intende affidare i servizi di accoglienza integrata, relativi al PROG_997, per i richiedenti e i beneficiari di protezione internazionale e per i titolari del permesso umanitario da inserire nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per complessivi 85 posti soggetti singoli di sesso maschile nella categoria "ordinari".

Il presente appalto è diviso in due lotti:

1° lotto relativo all'affidamento dei servizi di accoglienza integrata per n. 25 posti per soggetti singoli di sesso maschile nella categoria ordinari in strutture ubicate nel Comune di Scandicci (Firenze).

2° lotto relativo all'affidamento dei servizi di accoglienza integrata per n. 60 posti per soggetti singoli di sesso maschile nella categoria ordinari in strutture ubicate nel Comune di Campi Bisenzio (Firenze);

I servizi richiesti e le disposizioni previste a carico dell'affidatario (di seguito "gestore") dal presente capitolato sono relative ad entrambi i lotti.

Il progetto ha un'articolazione modulare e permette di indirizzare l'efficacia delle proprie azioni rispetto a un numero variabile di destinatari.

Gli operatori possono concorrere all'assegnazione dei servizi di accoglienza integrata sia sul singolo lotto che su entrambi i lotti.

Il gestore deve indirizzare l'attività alla pianificazione e alla realizzazione di attività di accoglienza, di mediazione sociale e di accompagnamento degli utenti in percorsi verso l'autonomia e l'integrazione sociale che si deve sostanziare nell'orientamento e sostegno per

l'inserimento lavorativo, consulenza e orientamento legale e sostegno per il raggiungimento dell'autonomia abitativa.

Il gestore deve assicurare la massima collaborazione con i referenti della S.d.S. Fiorentina Nord Ovest per il suddetto progetto e con i servizi sociali territoriali dei Comuni ove sono ubicate le strutture di accoglienza.

Il gestore si impegna a utilizzare il logo ufficiale del Ministero dell'Interno e dello SPRAR e la dicitura "Progetto SPRAR Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati e Ministero dell'Interno". Nelle strutture dove si realizza il progetto deve essere affissa all'esterno una targa con la dicitura "Progetto SPRAR Ministero dell'Interno".

Tutte le attività di verifica e di controllo previste nel presente capitolato alla S.d.S. possono essere esercitate anche dai comuni in cui ha sede ha struttura.

Finalità, obiettivi, contenuti essenziali del servizio, caratteristiche e specifiche tecniche da erogare agli utenti SPRAR sono definiti nella parte II del Decreto 10 agosto 2016 del Ministero dell'Interno "Modalità di accesso da parte degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo per la predisposizione dei servizi di accoglienza per i richiedenti e i beneficiari di protezione internazionale e per i titolari del permesso umanitario, nonché approvazione delle linee guida per il funzionamento del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR)", articoli dal n. 29 al n. 40 - linee guida per i servizi di accoglienza integrata nello Sprar che costituiscono parte integrante del presente capitolato ancorché non materialmente allegati.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire ogni servizio ivi previsto unitamente a quanto offerto in sede di gara tramite l'offerta tecnica/qualitativa.

Per quanto riguarda gli standard e le modalità di attivazione e di gestione di servizi di accoglienza, integrazione e tutela, per quanto non previsto ed a integrazione di quanto definito nel presente capitolato, si applicano il "Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale" (di seguito Manuale operativo) ed il "Manuale Unico di rendicontazione" curati dal Servizio Centrale Sprar e disponibili sul sito web <http://www.sprar.it>.

ART. 2 - Strutture ove si svolgono i servizi

Il gestore deve mettere a disposizione per il periodo di affidamento:

Lotto 1 – immobili ubicati nel Comune di Scandicci idonei ad assicurare l'accoglienza integrata di n. 25 beneficiari SPRAR categoria Ordinari, singoli di sesso maschile.

Lotto 2 – immobili ubicati nel Comune di Campi Bisenzio idonei ad assicurare l'accoglienza integrata di n. 60 beneficiari SPRAR categoria Ordinari, singoli di sesso maschile

Tali strutture devono essere:

- a) strutture residenziali e civili abitazioni adibite all'accoglienza;
- b) pienamente e immediatamente fruibili;
- c) conformi alle vigenti normative comunitarie, nazionali e regionali, in materia residenziale, sanitaria, di sicurezza antincendio e antinfortunistica;
- d) predisposte ed organizzate in relazione alle esigenze dei beneficiari, tenendo conto del numero e delle caratteristiche delle persone da ospitare;
- e) rispondenti, in rapporto al numero e alla tipologia dei beneficiari accolti, ai "Requisiti minimi delle strutture di accoglienza" previsti nel Manuale operativo;
- f) ubicate in centri abitati ovvero in luoghi adeguatamente serviti dal trasporto pubblico al fine di consentire una regolare erogazione e fruizione dei servizi di accoglienza integrata;
- g) conformi come categoria catastale alla destinazione all'uso e adeguate dal punto di vista tecnico-strutturale e tecnico-funzionale, anche sotto i profili della sicurezza degli impianti e degli ambienti rispetto alla destinazione inclusa, la conformità alla normativa in materia di prevenzione incendi;
- h) libere da altri vincoli.

Nelle strutture deve essere garantita l'erogazione continua di acqua calda ed elettricità nelle stanze, bagni e cucine destinate agli ospiti.

Il personale della S.d.S. può accedere in qualsiasi momento ai locali per accertare lo stato degli stessi, effettuare tutte le indagini e i controlli che riterrà necessari. Qualora siano riscontrate anomalie, lo stesso è obbligato a riferire immediatamente l'esito degli accertamenti ai funzionari competenti della S.d.S.

Sono a carico del gestore tutte le spese di gestione del/degli immobile ivi/i comprese quelle per l'eventuale sanificazione e disinfestazione, le spese per le utenze, il pagamento della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani (TARI) o di altro tributo a tale scopo istituito, qualora i locali in oggetto fossero considerati assoggettati, con le modalità e i parametri di calcolo stabiliti nell'apposito Regolamento adottato dal Comune ove la struttura è ubicata.

Sono a carico del gestore tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili e degli impianti ivi compresa la sostituzione delle parti degli impianti soggetti a usura (sostituzione di lampadine, cambi dei sifoni di scarico, della rubinetteria non più funzionante, ecc.).

Sono a carico del gestore gli oneri per la sicurezza nella sua qualità di "datore di lavoro". E' a carico del gestore l'arredo di tutti i locali della/e struttura/e messa/e a disposizione del progetto SPRAR: camere, cucine, spazi comuni, sale mensa, nonché la fornitura di tutto quanto necessario alla cottura, conservazione degli alimenti e somministrazione dei pasti. La dotazione deve essere standard per questa tipologia di accoglienza e consentire di riservare, ove possibile, spazi di privacy per ciascun ospite.

Tutte le attività devono essere effettuate dal gestore con propria organizzazione nel rispetto delle normative vigenti inerenti la gestione e la conduzione dell'impianto di somministrazione di alimenti. Il gestore deve garantire il rispetto della normativa dell'Unione Europea, nazionale e regionale in materia d'igiene dei locali e degli alimenti.

Il gestore deve garantire per tutta la durata dell'appalto la permanenza dei requisiti della struttura secondo quanto disposto dalla normativa in materia per le strutture adibite all'accoglienza.

Art. 3 - Destinatari dell'intervento e durata dell'accoglienza.

L'attività è rivolta a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale e ai titolari del permesso umanitario da inserire nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per complessivi 85 posti nella categoria soggetti "ordinari", 60 nel Comune di Campi Bisenzio e 25 nel Comune di Scandicci.

La durata dell'accoglienza è quella stabilita dall'art. 35 "Tempi dell'accoglienza" del Decreto 10 agosto 2016 del Ministero dell'Interno.

Art. 4 – Servizi

4.1 Finalità. Il gestore deve effettuare gli interventi di cui agli artt. 5 - Del presente capitolato in forma coordinata con la S.d.S. Fiorentina Nord Ovest ed i Servizi Sociali territorialmente competenti, al fine di definire, col coinvolgimento dei beneficiari, i progetti di accoglienza, tutela e integrazione e di monitorarne periodicamente i percorsi al fine del raggiungimento di una loro autonomia. La S.d.S. Fiorentina Nord Ovest opera attraverso i propri referenti di progetto la supervisione e il monitoraggio periodico sul buon andamento dei percorsi di accoglienza-tutela e integrazione dei beneficiari.

Tutti i servizi devono essere organizzati nel rispetto della normativa igienico-sanitaria, della sicurezza sui luoghi di lavoro e finalizzati a garantire un luogo confortevole e familiare per gli ospiti, prevedendo anche una partecipazione attiva delle persone accolte.

Tutti i servizi devono essere inoltre organizzati e gestiti nel rispetto di quanto previsto dal "Manuale operativo" e dal "Manuale Unico di rendicontazione" curati dal Servizio Centrale SPRAR.

Art. 5 – Servizi di accoglienza di base

5.1 Il gestore deve assicurare i servizi individuati nei punti che seguono.

5.2 Alloggio. Il gestore deve assicurare a ciascun ospite:

- un posto letto in camera singola o multipla (accoglienza massima di 4 ospiti in caso di centro collettivo e/o 2/3 ospiti in caso di appartamento) dotato di letto, armadietto, cassetiera con chiavi e sedia;
- la fornitura di coperte, cuscini e di biancheria da letto e da bagno;
- la fornitura di prodotti per l'igiene personale (il kit per l'igiene personale deve includere almeno: spazzolino, dentifricio, shampoo, schiuma bagno, saponetta, kit barba, carta igienica, detersivi, sacchetti nettezza);
- il servizio interno/esterno di lavaggio e stiratura della biancheria da letto e da bagno, con periodicità almeno settimanale, nonché lavaggio e sanificazione all'occorrenza di coperte, guanciali, coprimaterassi e materassi;
- il servizio interno/esterno di lavanderia per la biancheria e gli indumenti ad uso personale almeno una volta alla settimana.

5.3 Registro delle presenze e tesserino di riconoscimento

Il gestore è tenuto a rilevare le presenze giornaliere dei beneficiari in apposito registro redatto e tenuto con le modalità e i criteri indicati nel "Manuale operativo" e nel "Manuale di rendicontazione", è tenuto altresì a rilasciare a ciascun beneficiario un tesserino di riconoscimento recante l'indicazione della struttura di accoglienza ove è ospitato, secondo il formato e le modalità indicate nel Manuale Operativo.

Il tesserino deve essere restituito al personale addetto all'accoglienza al momento delle dimissioni dal progetto.

5.4 Vitto. Il gestore s'impegna a erogare tre pasti principali, colazione, pranzo e cena.

Il gestore garantisce, con la consulenza di una dietista, una dieta equilibrata e rispettosa delle tradizioni e delle specifiche esigenze sanitarie degli ospiti.

Il gestore garantisce:

Colazione: saranno a disposizione bevande calde e prodotti da forno anche confezionati;

Pranzo: un primo caldo, il secondo varierà in base al menù invernale e estivo il contorno e la frutta.

Cena: primo, il secondo, il contorno e la frutta;

Il gestore deve garantire:

- la fornitura della biancheria e delle stoviglie occorrenti per la ristorazione (piatti, bicchieri, posate, tovaglie, tovaglioli, ecc.)
- la fornitura delle derrate alimentari. La qualità dei prodotti deve essere "la prima", così come definita dalla scienza ordinaria e dalle consuetudini del mercato locale. Le derrate alimentari devono essere conformi ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia, che qui si intendono richiamate;
- l'apparecchiatura e sparecchiatura dei tavoli in caso di centro collettivo o la collaborazione con gli ospiti per l'apparecchiatura e sparecchiatura dei tavoli in caso di appartamento;
- il servizio di preparazione, sporzionamento, distribuzione e somministrazione della colazione, del pranzo, della cena in caso di centro collettivo.

Il caso di accoglienza dei beneficiari in appartamento il gestore deve garantire nell'approvvigionamento della cucina e nella preparazione dei pasti modalità organizzative che consentano il raggiungimento della massima autonomia degli ospiti.

In caso di accoglienza dei beneficiari in un centro collettivo:

- il gestore deve provvedere all'erogazione dei pasti con propria organizzazione, con tutti i mezzi necessari e nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia, con particolare riferimento alle norme in materia d'igiene degli alimenti e degli ambienti;
- i pasti devono essere preparati nella struttura con personale specializzato o presso centri di cottura esterni, situati nel territorio dei Comuni in cui hanno sede le strutture o in quello dei Comuni immediatamente confinanti, e devono essere trasportati presso le strutture a cura del gestore;

- tutte le fasi del processo, dalla preparazione, alla consegna e alla somministrazione dei pasti, devono avvenire in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento agli aspetti igienico-sanitari, alle relative autorizzazioni e alle procedure di autocontrollo (HACCP).
- la S.d.S. si riserva il diritto di effettuare controlli, in ogni momento, anche senza preavviso, sui pasti, sul luogo di cottura, sui mezzi di trasporto e sulle modalità di somministrazione.
- per l'erogazione del pranzo e della cena il gestore deve assicurare la presenza di un operatore in turno che segua e controlli che i pasti si svolgano in una forma comunitaria e di condivisione fra gli ospiti della comunità. La colazione può essere gestita in autonomia dagli ospiti che avranno a disposizione tutto l'occorrente già predisposto dalla sera prima dall'addetto alla cucina.

5.5 Vestiario, medicinali, presidi sanitari e *pocket money*. Il gestore deve garantire la fornitura di biancheria intima, vestiario adatto al clima e alla stagione (compreso cambio stagionale) e al bisogno scarpe .

Il gestore deve inoltre garantire la fornitura di medicinali e di presidi sanitari da banco necessari per il primo soccorso e per l'assistenza sanitaria ordinaria e la fornitura dei farmaci dietro prescrizione medica.

Per le piccole spese personali degli ospiti il gestore deve erogare ai beneficiari la somma giornaliera di euro 2,00 a titolo di *pocket money* in unica soluzione mensilmente, con le modalità e nel rispetto dei criteri indicati nel Manuale Operativo e nel Manuale di rendicontazione.

5.6 Servizi di pulizia. Il gestore deve garantire il servizio di pulizia degli ambienti comuni.

E' a carico del gestore sia il servizio di pulizia ordinaria degli ambienti comuni, che il servizio di pulizia straordinaria (almeno con frequenza mensile, inclusi vetri, termosifoni, ecc.).

Il gestore può coinvolgere gli ospiti nella pulizia degli spazi comuni con l'ausilio del personale appositamente inquadrato.

La pulizia quotidiana delle camere assegnate è a carico degli ospiti e a tal fine il gestore deve fornire loro l'attrezzatura e i prodotti di pulizia necessari.

Gli operatori verificano quotidianamente lo stato di pulizia delle camere.

La pulizia degli spazi comuni è effettuata secondo uno schema che terrà conto degli orari di maggiore necessità del servizio e tale da coprire uno schema di rotazione delle pulizie, sette giorni su sette. Il servizio è effettuato con le seguenti modalità:

ARREDI E/O MOBILI: spolveratura; pulizia e disinfezione; spolveratura dei piani superiori;

PAVIMENTI: ramazzatura a umido; lavaggio, sanificazione completa; lavaggio a fondo (ad esempio, nella sala pranzo); aspirazione meccanica;

CUCINA: pulizia e sanificazione;

SERVIZI IGIENICI: pulizia e sanificazione;

VETRI E SUPERFICI VETRATE: pulizia

APPARECCHI DI ILLUMINAZIONE E RISCALDAMENTO: spolveratura;

APPARECCHI TELEFONICI E PC: pulizia.

Negli orari previsti gli operatori addetti alle pulizie di cui al successivo articolo 17 effettueranno tutte le attività di pulizia richieste garantendo una presenza giornaliera 7 giorni su 7, con una precisa organizzazione oraria delle attività

Per rifiuti urbani presenti il gestore assicura lo stoccaggio differenziato e il trasporto nei relativi cassonetti per la raccolta differenziata.

Le finalità sono quelle di evitare giacenze per periodi prolungati e offrire agli ospiti in maniera educativa un ambiente decoroso e curato e contribuire alla salvaguardia dell'ambiente.

La struttura verrà quindi dotata di bidoni diversificati (con colori diversi per ciascuna tipologia) per lo smaltimento di: ●carta; ●alluminio e vetro; ●alimentare; ●indifferenziato.

5.7 Servizio di portierato. Nelle strutture con oltre 15 ospiti, il gestore deve garantire un servizio di portineria e sorveglianza all'ingresso della struttura per 24 ore su 24. Nelle strutture nelle quali sono inseriti non oltre 30 ospiti il servizio può essere svolto dall'operatore di turno.

L'operatore addetto al servizio di portineria avrà l'obbligo di accertare gli ingressi in struttura delle persone autorizzate (beneficiarie del progetto) in base al tesserino di riconoscimento. Gli eventuali visitatori devono essere ammessi nella struttura previa autorizzazione del Coordinatore di cui all'art. 17 o degli operatori in servizio avendo cura per tutta la durata della visita di trattenere i documenti d'identità del visitatore presso la portineria e di dotarlo di apposito tesserino-visitatore. In caso di appartamenti, ovvero in strutture che ospitano non più di 15 beneficiari, il gestore deve assicurare la reperibilità H 24 di un operatore.

5.8 Servizio di sorveglianza notturna. Nelle strutture con oltre 30 ospiti, il gestore deve garantire la presenza all'interno della struttura di almeno un ulteriore operatore con funzioni di sorveglianza e assistenza, per l'intera settimana, durante l'orario notturno dalle ore 23,00 alle ore 7,00.

5.9 Altri servizi di accoglienza

Il gestore è tenuto inoltre a garantire ai beneficiari del progetto:

- il pagamento delle spese inerenti il rilascio, rinnovo o la variazione dei permessi di soggiorno degli ospiti del centro, ivi incluse le spese per le foto;
- l'erogazione di una tessera/ricarica telefonica di euro 15,00 all'ingresso;
- la fornitura di titoli di viaggio urbani e ferroviari per l'audizione dinanzi alla commissione territoriale asilo, per recarsi in altre città ai fini del rilascio, rinnovo o modifiche del permesso di soggiorno;
- la fornitura di titoli di viaggio urbani e ferroviari per l'effettuazione di eventuali visite sanitarie fuori regione;
- la fornitura di titoli di viaggio urbani, extraurbani o ferroviari per trasferimenti connessi alla partecipazione, fruizione o accesso ad attività o servizi promossi o concordati nell'ambito del progetto (visite mediche, partecipazione a corsi scolastici o di formazione professionale, partecipazione a iniziative, ecc.);
- possibilità di connessione a Internet;
- un servizio di ricezione e consegna della corrispondenza epistolare e telegrafica degli ospiti.

Art. 6 – Servizi di accoglienza finalizzati all'inclusione

6.1 Sostegno e accompagnamento per l'accesso ai servizi socio-sanitari. Ai beneficiari del progetto deve essere garantito il pieno accesso al Servizio Sanitario Nazionale, attraverso il supporto all'espletamento delle pratiche burocratiche amministrative per l'iscrizione al servizio, per la scelta del medico di base e per l'effettuazione delle vaccinazioni obbligatorie.

A ogni ospite deve essere offerto l'accompagnamento e l'eventuale mediazione linguistico culturale per facilitare l'accesso alle strutture sanitarie di secondo livello per l'effettuazione di indagini radiologiche, visite specialistiche e per la prevenzione e cura delle varie patologie o ricoveri ospedalieri.

Durante tutto il periodo di accoglienza, il gestore deve garantire un percorso di educazione sanitaria per informare gli ospiti sui servizi presenti sul territorio e sulle modalità di accesso agli stessi anche attraverso materiale informativo di facile e immediata lettura.

Il gestore deve garantire, inoltre, un percorso di sostegno nell'educazione all'igiene.

Nel caso in cui vi siano particolari necessità dovute a barriere linguistiche, emotive, psicologiche, il gestore deve accompagnare l'ospite alle visite ambulatoriali e ai vari servizi sul territorio. L'ospite dovrà essere accompagnato e supervisionato nella prenotazione delle visite odontoiatriche, specialistiche o nella gestione di eventuali ricoveri.

Per ciascun ospite deve essere predisposta e costantemente aggiornata la documentazione sanitaria.

Gli operatori sono tenuti a fornire ai beneficiari le informazioni sulla dislocazione nel territorio dei servizi sanitari, sui servizi ivi erogati, sulle modalità per potervi accedere ed a facilitarne e favorirne l'accesso autonomo a tali servizi, garantendo nei casi necessari l'accompagnamento.

In generale, è compito del gestore essere interfaccia fra i servizi sanitari territoriali e gli ospiti del progetto per favorire e facilitare l'accesso ai servizi e garantire il diritto alla salute delle persone ospitate

6.2 Servizi di orientamento per l'accesso ai servizi territoriali. L'obiettivo dell'inclusione sociale, deve prevedere anche l'attuazione di attività tese a favorire la graduale acquisizione da parte degli ospiti del progetto, della capacità di muoversi nel territorio in piena autonomia, attraverso azioni di orientamento, accompagnamento e facilitazione all'accesso ai servizi pubblici, eventualmente con l'ausilio di un mediatore, con particolare riferimento ai servizi sociali, anagrafici e a quelli erogati dai Centri per l'impiego e, più in generale, alla conoscenza del territorio (trasporti, poste, banche, reti dell'associazionismo, ecc.).

In particolare, il gestore dovrà assicurare, ove necessario con l'assistenza del mediatore linguistico culturale, l'informazione sulla normativa italiana e tutto il supporto e l'assistenza necessari per l'espletamento delle procedure per:

- il rilascio, il rinnovo o le modifiche ai permessi di soggiorno, per le procedure connesse alla richiesta di protezione internazionale, al ricongiungimento familiare, per i rimpatri volontari assistiti e il riconoscimento di titoli di studio e/o professionali, ecc.;
- l'iscrizione anagrafica degli aventi diritto;
- l'eventuale verifica delle cause d'invalidità attraverso l'accesso ai servizi preposti e l'accompagnamento dell'ospite alla richiesta di un nuovo accertamento della percentuale d'invalidità nell'ottica di un inserimento sociale attivo che tenga presente le capacità reali e le caratteristiche di ogni singolo ospite.

6.3 Assistenza socio-psicologica e sanitaria. Ciascun soggetto inserito deve ricevere adeguata assistenza socio-psicologica e sanitaria dal momento dell'ingresso e per tutto l'arco temporale dell'accoglienza. Il gestore deve garantire, tramite le professionalità previste nell'equipe di progetto e in stretta collaborazione con i servizi Dipartimento di Salute Mentale del territorio, il supporto psicoterapeutico ai beneficiari che necessitano di sostegno psicologico.

Il gestore deve garantire l'ascolto psicologico degli ospiti e l'attivazione di un supporto psicoterapeutico.

L'assistenza socio-psicologica e sanitaria si concretizza nelle seguenti azioni:

- avvio dei colloqui utili a verificarne la condizione psico-fisica;
- stimolo della cura di sé e del proprio corpo;
- screening sanitario, ove ritenuto necessario, per accertare eventuali patologie e malattie;
- verifica di cause d'invalidità, provvedendo, ove necessario, alla richiesta di nuovo accertamento per determinare la percentuale d'invalidità;
- prenotazione e monitoraggio di visite specialistiche e/o interventi;
- prenotazione di visite odontoiatriche;
- promozione delle vaccinazioni e dell'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, alla scelta del medico di base;
- diffusione delle informazioni sui servizi socio-sanitari territoriali, sugli stili di vita sani e sull'utilizzo di sostanze, anche attraverso la produzione di materiale divulgativo.

Tale servizio deve garantire un'attività di supervisione dell'equipe degli operatori impiegati nel progetto, l'affiancamento degli stessi operatori nel rapporto con gli ospiti e un'attività di monitoraggio (attraverso incontri di gruppo, per individuare le problematiche relazionali nel rapporto operatore-ospite e ospite-ospite) e di prevenzione per le categorie a rischio, attraverso colloqui individuali finalizzati alla ricerca di un nuovo equilibrio per favorire l'integrazione dell'ospite nel nuovo contesto socio-culturale.

Art. 7 – Servizi per l'Integrazione

7.1 Finalità. L'obiettivo primario di tali interventi e servizi dovrà essere quello di sostenere e facilitare i beneficiari nel percorso di acquisizione di una propria autonomia, nel più breve tempo possibile.

Le attività e gli interventi da realizzare, pertanto, non devono essere finalizzati alla sola individuazione di risposte immediate ai bisogni dei beneficiari, ma anche a una diretta acquisizione di strumenti di inserimento socio-economico.

7.2 Tipologia di servizi. I servizi per l'integrazione sono costituiti da:

- a) servizi per l'alfabetizzazione e l'apprendimento della lingua italiana;
- b) attività e servizi di socializzazione e intrattenimento;
- c) servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alle occasioni di formazione professionale;
- d) servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso al lavoro;
- e) servizi di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa;
- f) attività di volontariato.

7.3 Servizi per l'alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana. L'apprendimento della lingua italiana rappresenta un requisito basilare per l'inserimento dei beneficiari del progetto nel contesto sociale, nonché la condizione propedeutica per la formazione, lo studio e l'accesso al lavoro.

In tale ottica è richiesta al soggetto aggiudicatario l'attivazione di corsi di lingua italiana L2, con modalità organizzative flessibili, tali da favorire la maggiore uniformità di base dei gruppi dei partecipanti, riferibili ai diversi livelli di competenza linguistica di cui al Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue.

A ogni beneficiario dovranno comunque essere garantite, minimo 10 ore settimanali e nell'ambito del periodo di accoglienza, non meno di 180 ore di lezione di lingua italiana.

Il gestore deve attuare azioni di orientamento, informazione e accompagnamento nei confronti dei beneficiari volte a implementare le possibilità di apprendimento della lingua italiana nell'ambito delle risorse e delle opportunità offerte dal territorio (Centri provinciali per l'istruzione degli adulti "CPIA", rete dell'associazionismo, ecc.), e per il conseguimento delle certificazioni CILS o dell'esame di Stato della scuola secondaria di I e di II grado e, in generale, per l'accesso alle occasioni formative offerte in tale ambito dal territorio.

7.4 Attività e servizi di socializzazione e intrattenimento. Il gestore deve assicurare attività di animazione socio-culturale per favorire un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale e prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione (eventi di carattere culturale, ricreativo, sportivo, sociale), in collaborazione con istituzioni sportive e culturali del territorio.

La programmazione del percorso socio educativo si deve basare su attività socializzanti, sportive e ricreative organizzate in collaborazione con la rete del volontariato, con le risorse territoriali istituzionali e non istituzionali anche gestiti dall'affidatario.

7.5 Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alle occasioni di formazione professionale. In tale ambito, il gestore deve:

- α) facilitare, mediante l'informazione e l'orientamento sui servizi offerti, l'accesso ai servizi per il lavoro presenti sul territorio dei Centri per l'Impiego e dalle Agenzie per il lavoro;
- β) attivare interventi volti alla conoscenza e alla rivalutazione delle competenze, abilità, capacità ed esperienze pregresse dei beneficiari attraverso gli strumenti del bilancio di competenza, il curriculum vitae e/o tesi a favorire la certificazione delle eventuali competenze pregresse;
- χ) realizzare attività di orientamento e di informazione nei confronti dei beneficiari sull'offerta formativa - professionale nell'ambito del territorio;
- δ) sostenere, accompagnare e facilitare l'accesso dei beneficiari ai corsi di formazione professionale;
- ε) avviare rapporti continuativi con gli enti e le agenzie di formazione presenti sul territorio per verificare le opportunità e prevedere accordi che facilitino l'accesso dei beneficiari ai corsi di formazione professionale programmati o da programmare.

7.6 Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso al lavoro. In tale ambito, il gestore deve:

- a) orientare e facilitare l'accesso dei beneficiari ai Centri per l'impiego per l'effettuazione della dichiarazione di disponibilità al lavoro ai fini della certificazione dello stato di disoccupazione;
- b) attuare azioni di sostegno, accompagnamento e tutoraggio finalizzate ad agevolare le scelte professionali dei beneficiari e il loro ingresso nel mercato lavorativo, attraverso esperienze di formazione in azienda, mediante strumenti quali i tirocini formativi e le borse lavoro;
- c) attuare azioni di informazione e orientamento sulla normativa del lavoro (norme in materia di sicurezza, diritti e doveri, diritti sindacali, tipologia dei contratti di lavoro, conoscenza e lettura di una busta paga ecc.) e/o favorire o promuovere l'accesso a corsi di formazione su tali materie anche in collaborazione con le OO.SS. o con i Patronati;
- d) attuare azioni di orientamento, informazione, accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro, per la preparazione e gestione del colloquio di lavoro ecc.;
- e) attuare azioni di orientamento, informazione e accompagnamento verso i servizi che possano supportare l'accesso al lavoro autonomo (Camere di Commercio, incubatori d'impresa, associazioni di categoria, sportelli e agenzie specializzate).

7.7 Servizi di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa. Il gestore deve:

- a) attuare azioni di orientamento, informazione e accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative autonome (supporto nella gestione delle relazioni con le agenzie immobiliari e con i proprietari degli immobili; conoscenza dei diritti-doveri di locatore e locatario; lettura dei giornali degli annunci; gestione delle utenze, ecc.);
- b) attuare azioni di orientamento, informazione, accompagnamento e supporto dei beneficiari nella stipula dei contratti d'affitto;
- c) attuare azioni di orientamento, informazione, accompagnamento e supporto sulle modalità di accesso agli alloggi di edilizia residenziale pubblica, alle liste per alloggi sociali o popolari, a fondi pubblici destinati al supporto del pagamento di canoni di locazione, e/o ad altre soluzioni abitative intermedie o temporanee offerte dal territorio;
- d) supportare i beneficiari in uscita dal progetto che abbiano conseguito un positivo percorso di inclusione lavorativa tale da rendere possibile l'accesso ad una soluzione alloggiativa autonoma, con la concessione di un contributo per l'alloggio (borse alloggio) al fine di agevolare il percorso di inserimento sociale, economico e abitativo. Tale contributo dovrà essere destinato a coprire parzialmente alcune spese, quali la caparra; i costi di agenzia, le spese di registrazione del contratto, le prime mensilità, le prime spese condominiali, le spese di allaccio delle utenze, per un limite massimo di euro 600;
- e) supportare i suddetti beneficiari che accedono all'alloggio autonomo, con la concessione di un contributo per l'acquisto di arredi mobili, elettrodomestici e altri oggetti destinati all'allestimento di un'abitazione per un limite massimo di euro 500;
- f) supportare i beneficiari in uscita dal progetto, che non abbiano conseguito un positivo percorso di inclusione lavorativa e/o alloggiativa con un contributo di euro 210,00 "una tantum" per la copertura dei costi di viaggio, di vitto e/o alloggio nei giorni immediatamente successivi all'uscita dal progetto;

7.8 Attività di volontariato e socialmente utili. Il gestore si impegna a proporre ai beneficiari del progetto attività di volontariato presso associazioni del territorio che svolgono gratuitamente attività nei confronti di soggetti in stato di disagio.

A tal fine, il gestore predispose e sottopone per l'approvazione dei Comuni dove hanno sede le strutture l'elenco delle associazioni di volontariato o di promozione sociale nei quali il soggetto può essere inserito e le attività che può svolgere.

Il gestore nel momento del colloquio di ingresso illustra e fa firmare all'ospite per accettazione una scheda nella quale sono indicate le tipologie di attività nelle quali l'ospite può essere inserito. L'ospite può scegliere almeno una o più attività.

Il gestore può inoltre concordare con la SdS Fiorentina Nord Ovest ed i Comuni in cui hanno sede le strutture, attività e interventi socialmente utili (cura di un giardino, di aiuole, piccoli interventi di manutenzione in strutture pubbliche, ecc.).

Il gestore provvede, ove necessario, alla stipula di polizza assicurativa nei confronti dell'ospite a copertura di questa attività.

In ogni caso, fatti salvi gli interventi di pulizia o piccola manutenzione della struttura, l'attività di volontariato non può riguardare le attività previste dal presente capitolato.

Art. 8 – Consulenza legale e mediazione

8.1 Il gestore deve assicurare i servizi di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, sui diritti e doveri, sulla condizione dello straniero e il servizio di consulenza legale.

8.2 Servizi di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione sui diritti e doveri e sulla condizione dello straniero. Il gestore deve garantire:

- a) l'informazione generale sulla legislazione italiana e sulle procedure in materia d'Asilo;
- b) l'orientamento sulla legislazione europea in materia d'asilo;
- c) informazioni e orientamento circa la possibilità di rimpatri volontari assistiti avviati dall'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM) o da altri organismi nazionali o internazionali a carattere umanitario;
- d) l'assistenza personalizzata a ogni singolo ospite durante tutto l'iter della procedura per il riconoscimento dello status di rifugiato;
- e) l'informazione e l'assistenza per il disbrigo delle seguenti pratiche: redazione della memoria personale, reperimento e traduzione di tutti i documenti che possano supportare quanto dichiarato, assistenza per l'ottenimento di referti medici a supporto della domanda d'asilo, rinnovo del permesso di soggiorno, procedure per l'accesso al gratuito patrocinio in caso di ricorso contro il diniego della domanda d'asilo, ricongiungimento familiare;
- f) reperimento e conversione dei titoli di studio conseguiti nei paesi d'origine;
- g) segnalazione alle Commissioni Territoriali del cambio di residenza dell'ospite e ogni altra informazione e orientamento in merito a diritti e doveri connessi allo status giuridico dei beneficiari.

8.3. Servizio di consulenza legale. Il servizio di consulenza legale deve essere garantito da una figura professionale specifica con laurea in giurisprudenza e iscritta all'ordine degli avvocati, con specializzazione su immigrazione e asilo comprovata da almeno 3 anni di esperienza documentabile.

Il consulente legale che curerà il servizio, dovrà essere a disposizione dei beneficiari per consulenze e approfondimenti giurisprudenziali sulla normativa dell'asilo, dell'immigrazione e sulle procedure ad esse connesse, supportando i beneficiari anche nell'eventuale procedura di accesso al gratuito patrocinio.

Nei casi necessari, la consulenza legale dovrà essere supportata anche da mediazione linguistico-culturale.

8.4 Servizi di mediazione linguistico culturale e traduzione. Il gestore deve assicurare i servizi di interpretariato e/o di mediazione linguistico culturale, nonché i servizi di traduzione testi.

Il servizio di interpretariato e/o di mediazione linguistico culturale è finalizzato alla facilitazione della comunicazione tra operatori e beneficiari del progetto, in particolare nelle seguenti situazioni:

- nel colloquio di ingresso e nei successivi incontri di approfondimento e di monitoraggio, qualora il beneficiario non abbia ancora acquisito una conoscenza sufficiente della lingua italiana;
- nelle situazioni di accesso ai servizi in cui risulti necessaria per la corretta fruizione del servizio da parte del beneficiario.

Il servizio di mediazione linguistico culturale, può aver luogo sia presso la sede delle strutture, sia presso le sedi dei servizi sul territorio ai quali debbono accedere i beneficiari del servizio.

Le lingue nelle quali dovrà essere garantito il suddetto servizio sono: somalo, tigrino, curdo, amarico, inglese, francese, arabo, farsi e spagnolo.

Il gestore nel caso si renda necessario all'espletamento del servizio, si impegna altresì a reperire (entro quindici giorni dall'ingresso del beneficiario nel progetto al fine della realizzazione del colloquio iniziale) operatori nelle lingue ulteriori a quelle sopra indicate.

Il servizio dovrà essere garantito anche in casi di urgenza o emergenza, eventualmente attraverso supporto telefonico.

Il gestore deve garantire la traduzione del Regolamento di convivenza e del Patto o Contratto di accoglienza nelle lingue di provenienza o comprensibili dai beneficiari del progetto. Deve inoltre garantire la traduzione di memorie o documenti di supporto alla pratica di richiesta di protezione internazionale e di avvisi, messaggistica, materiale informativo, comunicazioni e quant'altro possa facilitare la comunicazione tra operatori e ospiti e facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi da parte degli ospiti (avvisi all'utenza, orari di apertura e modalità di accesso ai servizi, ecc.).

Il gestore dovrà garantire la realizzazione del suddetto servizio, nelle seguenti lingue: somalo, tigrino, curdo, amarico, inglese, francese, arabo, farsi e spagnolo.

Il gestore, ove necessario, si impegna altresì a reperire (entro quindici giorni dall'ingresso del beneficiario nel progetto) operatori nelle lingue ulteriori a quelle sopra indicate.

Le traduzioni potranno essere garantite sia dall'italiano in una o più delle suddette lingue che da una o più di tali lingue all'italiano.

Art. 9 – Gestione amministrativa

9.1 Tenuta dei registri e gestione delle Banca Dati. Il gestore deve provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento costante dei seguenti registri e documenti:

a) ***Tenuta, gestione ed aggiornamento della Banca dati del Sistema SPRAR e della casella di posta elettronica dedicata.***

Il Sistema SPRAR è dotato di una Banca dati centralizzata per la registrazione degli inserimenti e di tutte le azioni che riguardano l'accoglienza e i servizi erogati ai beneficiari. La tenuta il corretto aggiornamento della Banca dati è elemento indispensabile del funzionamento del sistema e la sua non corretta gestione può determinare penalizzazioni o addirittura la revoca del contributo.

Il gestore si impegna, pertanto, a:

- aderire alla rete informatica gestita dal Servizio centrale per la gestione della Banca dati, dotandosi di postazione pc con connessione internet dedicata a tale servizio;
- designare un proprio operatore quale responsabile della tenuta e dell'aggiornamento della banca dati e di un sostituto in caso di assenza o impossibilità del Responsabile;
- garantire il tempestivo inserimento e aggiornamento di tutti i dati richiesti dalla Banca Dati SPRAR.

Nella banca dati devono essere registrati i nuovi ingressi e le uscite dei beneficiari entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla data in cui si verificano.

Devono inoltre essere costantemente aggiornati i dati salienti relativi ai beneficiari (audizione presso Commissione territoriale, permesso di soggiorno, esperienze lavorative, studi, assegnazione corsi e servizi, ecc.).

Tali aggiornamenti devono essere effettuati entro cinque giorni lavorativi dalle avvenute modifiche delle informazioni.

Nella banca dati devono inoltre essere inseriti e aggiornati i dati e le informazioni relative a:

- i servizi e ai corsi erogati dal progetto;
- i dati relativi alle strutture alloggiative del progetto entro cinque giorni lavorativi dall'autorizzazione formale da parte del Ministero;
- l'eventuale aggiornamento della sezione relativa agli operatori (specificando funzione, recapiti telefonici, e-mail e fax) entro cinque giorni lavorativi dagli avvenuti relativi cambiamenti.

Tramite la banca dati vanno inoltre richieste le autorizzazioni per le eventuali proroghe dell'accoglienza.

Nella gestione della banca dati e nella tenuta di tutta la documentazione relativa ai beneficiari ed ai servizi loro offerti, il gestore e gli operatori impiegati nel progetto sono tenuti al rispetto delle norme sulla *privacy* in osservanza del decreto legislativo n. 30 giugno 2003, n. 196.

Il gestore deve dotarsi di una casella di posta elettronica dedicata, per la gestione delle comunicazioni da e verso il Servizio Centrale SPRAR; tale casella dovrà essere accessibile anche al Referente del progetto/i della S.d.S..

Il gestore si obbliga a designare un operatore responsabile del monitoraggio quotidiano e dello smistamento della posta elettronica in arrivo con particolare attenzione e tempestività riguardo alle comunicazioni in arrivo dal Servizio centrale o da livelli Istituzionali (Ministeri, Prefettura, Questura, Regione, Comuni, ecc.).

Per gli aspetti pratici e operativi si rimanda al “Manuale operatore e visitatore banca dati SPRAR”, scaricabile dal sito web: <http://www.sprar.it>.

b) **tenuta di un registro per la rilevazione delle presenze quotidiane degli ospiti** - il modello da adottarsi per la redazione di tale registro è allegato al “Manuale unico per la rendicontazione”. La corretta tenuta di tale registro è indispensabile, essendo lo stesso documento obbligatorio da allegare alla rendicontazione finale del progetto.

c) **tenuta di un registro dei contributi economici erogati ai beneficiari**, con relativa attestazione di ricevuta da parte del percettore. Anche tale registro è documento obbligatorio da allegare alla rendicontazione finale del progetto.

d) **tenuta di un registro scadenziario dei permessi di soggiorno e delle convocazioni da parte delle Commissioni territoriali asilo;**

e) **scheda dei servizi erogati**. Per ciascun beneficiario va tenuta e aggiornata una scheda dei servizi allo stesso erogati.

Il gestore si impegna altresì a tenere costantemente aggiornato il *Registro delle Spese di Progetto* in formato elettronico secondo il modello allegato al Manuale unico per la rendicontazione SPRAR.

Tale registro è documento obbligatorio e indispensabile alla corretta tenuta delle spese di progetto e deve essere allegato alla rendicontazione finale del progetto.

9.2 Documenti obbligatori. Il gestore si impegna a predisporre di concerto con la S.d.S. i seguenti documenti obbligatori da produrre al Servizio Centrale SPRAR e al Ministero dell'Interno secondo le modalità *e nel tassativo rispetto dei termini* che saranno dagli stessi indicati:

a) **la relazione intermedia**, relativa alle attività e i servizi erogati nel primo semestre di attività di ciascun anno;

b) **la scheda semestrale di monitoraggio** elaborata dalla banca dati SPRAR e relativa alle presenze ed ai servizi erogati ai beneficiari nel corso del primo semestre di attività di ciascun anno;

c) **la relazione finale**, relativa alle attività e i servizi erogati nel corso di ciascun anno;

d) **la scheda finale di monitoraggio** elaborata dalla banca dati SPRAR e relativa alle presenze e ai servizi erogati ai beneficiari nel corso di ciascun anno;

e) **la rimodulazione del piano finanziario** entro il 30 novembre di ogni anno nel rispetto dei criteri e delle modalità stabilite dal “Manuale unico per la rendicontazione”.

Si obbliga altresì a organizzare e a predisporre e inviare di concerto con la S.d.S., entro i termini stabiliti annualmente dal Ministero dell'Interno, **la rendicontazione contabile di tutte le spese sostenute nell'anno precedente**, predisposta secondo i criteri e le regole previste dal Manuale unico per la di rendicontazione del progetto e corredata da tutta la documentazione contabile ed amministrativa prevista dallo stesso manuale.

Il gestore si obbliga inoltre a collaborare fattivamente con il Revisore dei Conti nominato dalla S.d.S. ai fini delle verifiche amministrativo-contabili sui documenti relativi alle voci di rendicontazione e del controllo dell'esattezza e ammissibilità degli stessi. Si impegna a soddisfare tempestivamente eventuali richieste di chiarimenti o integrazioni sugli stessi documenti ritenute utili dal Revisore per il rilascio del “Certificato di revisione” che deve accompagnare obbligatoriamente la rendicontazione delle spese sostenute.

9.3 Report. Il gestore si impegna altresì a fornire trimestralmente alla S.d.S. (con nota debitamente sottoscritta dal Legale Rappresentante che attesti la regolarità e veridicità delle informazioni trasmesse) un report sulle attività svolte che contenga le seguenti informazioni:

- numero dei beneficiari accolti (con suddivisione per sesso, nazionalità e fasce d'età);
- riepilogo delle presenze delle risorse professionali impiegate;
- riepilogo relativo alle ore/interventi di mediazione linguistico-culturale erogate;
- riepilogo relativo alle ore di consulenza legale erogate;
- riepilogo relativo al numero dei corsi di lingua attivati e l'elenco dei partecipanti ai corsi;
- riepilogo delle ore di docenza per i corsi di lingua italiana;
- riepilogo dei percorsi di formazione e integrazione attuati e l'elenco dei partecipanti ai corsi;
- riepilogo relativo ai contributi erogati agli ospiti.

Il report dovrà includere (a conclusione del secondo e del quarto trimestre) una relazione intermedia relativa al primo semestre di attività e una relazione finale nelle quali deve essere sviluppata un'analisi approfondita dell'andamento del servizio, con particolare riferimento alla dimensione quantitativa e qualitativa delle prestazioni, alle problematiche e alle criticità riscontrate e alle proposte di miglioramento.

Tali relazioni dovranno includere un report statistico concernente almeno:

- il numero di presenze complessive, per paesi di provenienza e fascia di età delle persone accolte;
- le tipologie di permessi di soggiorno delle persone accolte;
- le presenze ai vari percorsi formativi offerti (corsi di lingua, corsi di formazione, stage aziendali e tirocini);
- gli esiti dei percorsi (uscite per abbandono, scadenza termini d'accoglienza, inserimenti lavorativi con l'indicazione dei settori lavorativi ove sono avvenute, accessi all'alloggio autonomo, ecc.);
- in generale, tutti i dati e le informazioni che possono permettere la migliore valutazione dell'intervento.

Il gestore è tenuto a predisporre e fornire, su richiesta e con le modalità e i termini da indicarsi da parte della S.d.S., la rendicontazione contabile delle spese sostenute per la realizzazione del progetto, come declinate ai sensi del Manuale Unico di Rendicontazione – marzo 2017, allegato sub C) al presente capitolato.

10 Servizio di accoglienza e inclusione sociale.

10.1 Premessa. Il gestore deve garantire il monitoraggio di tutto il processo d'inclusione sociale attiva tramite colloqui e verifiche che tenderanno a rivedere gli obiettivi prefissati nel breve, medio e lungo termine per un miglioramento continuo dei progetti condivisi.

Dopo la prima valutazione dell'ospite, insieme all'assistente sociale titolare del caso e a tutta l'equipe, verranno messi in atto gli interventi atti a raggiungere gli obiettivi concordati nel progetto individuale e che possano favorire l'uscita del soggetto dalla struttura. Il servizio sarà realizzato con la collaborazione attiva di enti e associazioni del territorio.

10.2 Criteri di ammissione e presa in carico dell'utenza. Le richieste di inserimento in struttura, sia provenienti da presenze sul territorio (lista d'attesa ecc.) sia riferite alle procedure di accesso all'accoglienza ai sensi del decreto legislativo n. 140/05 saranno istruite dalla S.d.S..

Al momento dell'inserimento di un nuovo beneficiario all'interno del centro, il gestore è tenuto a:

- comunicare via fax o e mail alla S.d.S. l'avvenuto inserimento dell'ospite;
- segnalarne obbligatoriamente la presenza alla questura di zona entro 48 ore, ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 286/98;
- supportare, se necessario anche con accompagnamento e mediazione linguistico del nuovo ospite, per la definizione delle procedure per il rilascio del codice fiscale, per l'iscrizione al SSN e la scelta del medico di base e l'effettuazione degli screening sanitari d'ingresso;

- supportare, se necessario anche con accompagnamento e mediazione linguistico del nuovo ospite, per la definizione delle procedure per il rilascio, la variazione o il rinnovo del permesso di soggiorno e per l'iscrizione anagrafica.

10.3 Colloquio di ingresso (*pre-assesment*). Al momento dell'ingresso nella struttura gli educatori effettuano un colloquio di conoscenza con i singoli beneficiari.

Durante il primo colloquio e durante la fase del *pre-assesment*, se necessario, il gestore garantisce la presenza del mediatore linguistico anche allo scopo di comprendere il livello della conoscenza della lingua italiana e il grado di scolarizzazione raggiunta per inserire o attivare corsi specifici.

La valutazione da parte dell'equipe e di accettazione dei vincoli dettati dal progetto da parte dei destinatari verranno descritti nel *Verbale di colloquio e inseriti nel database dei singoli accolti*.

L'operatore addetto all'accoglienza (di seguito denominato "operatore") raccoglie le informazioni anagrafiche del nuovo ospite compilando l'apposita scheda e provvedendo alla registrazione su database. Nel corso del colloquio d'ingresso sarà accertato il possesso da parte dell'ospite di documenti validi: carta d'identità, permesso di soggiorno, tessera sanitaria. Nel caso in cui uno dei predetti documenti manchi, il gestore provvede tempestivamente ad accompagnare l'ospite agli uffici preposti al rilascio, garantendo la necessaria assistenza.

Durante il colloquio d'ingresso l'operatore insieme al mediatore culturale presenta al nuovo ospite il progetto di accoglienza e fornisce le informazioni riguardo al funzionamento del centro, le regole di convivenza, le incombenze sanitarie e amministrative urgenti da assolvere (iscrizione al SSN, scelta del medico, vaccinazioni e gli *screening* sanitari obbligatori da effettuare, pratiche connesse con i permessi di soggiorno, inserimento nei corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana) e l'acquisizione delle informazioni relative alla storia, i bisogni, le aspettative dell'ospite, necessarie alla redazione della cartella personale e all'impostazione dei percorsi condivisi di formazione e integrazione.

In occasione del colloquio devono essere presentati ed esplicitati il regolamento contenente le norme di convivenza nella struttura e il patto o contratto di accoglienza, ove saranno indicati in maniera esplicita il periodo di accoglienza e la tipologia dei servizi che verranno erogati dal progetto ed indicati gli impegni di partecipazione attiva e di rispetto delle regole che il beneficiario si assume. Il Patto di Accoglienza deve essere sottoscritto dal beneficiario e dal coordinatore responsabile del progetto per il gestore.

La sottoscrizione del regolamento di convivenza e del patto o contratto di accoglienza da parte del beneficiario sono condizioni indispensabili per la sua permanenza nel progetto.

L'operatore cura gli aspetti attinenti all'accoglienza di base attraverso l'accompagnamento nella propria camera, indicando gli spazi dedicati, presentando i compagni di stanza, se presenti. Provvede alla consegna del kit per la biancheria, per l'igiene personale e per la cura della propria camera. Conclusa questa fase dell'accoglienza, compila la tabella dei "beni forniti", da aggiornare mensilmente.

In seguito alla sistemazione nella camera sarà fornito al nuovo ospite un tesserino di riconoscimento numerato e munito di foto.

Per ciascun ospite deve essere predisposta e costantemente aggiornata una cartella personale, ove deve essere raccolta tutta la documentazione che lo concerne e registrati i servizi e le attività erogate in suo favore.

Il gestore deve predisporre un regolamento di convivenza nella struttura e un patto o contratto di accoglienza ove siano sinteticamente esplicitati i diritti e i servizi che verranno erogati ai beneficiari e, ove sia prevista, una formulazione relativa all'impegno che il beneficiario si assume circa il rispetto delle regole di accoglienza e la partecipazione attiva alle attività connesse al percorso formativo personalizzato con lui concordato e condiviso.

Sia il regolamento che il patto o contratto di accoglienza devono essere tradotti nelle lingue di provenienza dei beneficiari o in caso lingue per le quali non sono reperibili nel territorio interpreti o mediatori, in una lingua veicolare.

10.4 Obiettivi del colloquio d'ingresso. Il colloquio di ingresso è finalizzato ad acquisire una prima conoscenza delle caratteristiche del soggetto, con particolare riferimento alla sua storia e al suo contesto di vita e a evidenziare le eventuali situazioni problematiche, di conflitto o di degrado sociale e relazionale, le competenze formali e informali possedute allo scopo di poter meglio predisporre il progetto di inclusione attiva.

Il colloquio deve orientare gli operatori nella decisione sul percorso da svolgere per la definizione del progetto di inclusione attiva e di determinare la composizione della equipe multidisciplinare che deve accompagnare tale definizione nonché l'attuazione del progetto.

Questa fase deve integrare e completare le conoscenze e gli elementi di giudizio già acquisiti dai servizi sociali della S.d.S., con particolare riferimento all'individuazione dei progetti di formazione o inclusione lavorativa.

Durante questa fase devono inoltre essere identificati gli ospiti con bisogni molteplici per i quali è necessaria una presa in carico complessa, con il coinvolgimento nell'equipe multidisciplinare di particolari professionalità.

La valutazione iniziale si articola per un periodo di tempo definito insieme all'assistente sociale, non è standardizzata e quantitativa, ma si presenta come una guida per orientare l'osservazione dell'equipe che deve attivare il percorso di presa in carico.

10.5 Aree d'analisi. Lo strumento di *pre-assessment* deve essere redatto con la finalità di garantire la migliore redazione del progetto d'inclusione attiva. Esso sarà costituito indicativamente dalle seguenti cinque diverse aree analitiche e da una parte finale di sintesi:

- a) **Parte generale:** contenente l'anagrafica del soggetto, informazioni sull'abitazione e sulla sua situazione lavorativa, formativa ed economica e l'indicazione del compilatore;
- b) **Fattori di vulnerabilità relativi ai singoli con riferimento alle seguenti aree:** abitazione; situazione lavorativa; situazione economica, situazione sanitaria dichiarata/certificata, disagio adulti, situazione relazionale del soggetto e rete informale di supporto;
- c) **Risorse del beneficiario:** competenze; riconoscimento dei bisogni; capacità di adattamento, buona capacità organizzativa, capacità di utilizzo di servizi e risorse, presenza rete di aiuto;
- d) **Servizi attivi per il beneficiario:** inserimento lavorativo, sostegno economico, servizi socio sanitari ecc.;
- e) **Storia familiare:** nella quale riportare gli eventi significativi per le attuali condizioni (perdita di lavoro, rottura di legami familiari, lutti, malattie, ecc. e la descrizione del supporto ricevuto nel tempo dai servizi);
- f) **Sintesi** (valutazione complessiva), in cui riportare indicazioni operative sulla composizione/integrazione della equipe multidisciplinare e sulle modalità di lavoro per la definizione del progetto personalizzato.

A conclusione dell'analisi delle aree suddette verrà data una valutazione complessiva.

10.6 Fascicolo Personale. Sulla base delle predette informazioni, il gestore s'impegna a redigere una scheda anagrafica con la preparazione del fascicolo del soggetto che rilevi le sue caratteristiche.

Il fascicolo è costantemente aggiornato dagli educatori e sotto la supervisione del coordinatore.

Art. 11 – Organizzazione del servizio ed equipe multidisciplinare per l'attuazione del progetto

11.1 Composizione dell'equipe multidisciplinare.

Per ciascun lotto per la redazione e l'attuazione del progetto d'inclusione attiva è costituita una equipe multidisciplinare. Essa è composta da:

- coordinatore delle strutture;
- un assistente sociale individuato dalla S.D.S. Fiorentina Nord Ovest tenuto conto dei comuni in cui ha sede la struttura;
- un educatore individuato dal gestore;
- un operatore integrazione individuato dal gestore;

- un etnopsicologo individuato dal gestore;
- un mediatore linguistico culturale individuato dal gestore.

L'equipe per l'attuazione del progetto può essere integrata da operatori delle amministrazioni competenti sul territorio in materia di tutela della salute e dei servizi socio sanitari specialistici.

11.2 Funzionamento dell'equipe multidisciplinare. L'equipe multidisciplinare si riunisce a cadenza settimanale, su convocazione del coordinatore. Alla riunione possono partecipare anche gli altri attori coinvolti nelle varie azioni del progetto per favorire lo scambio di informazioni e l'integrazione tra le varie figure coinvolte nel processo di accoglienza.

11.3 Compiti dell'equipe multidisciplinare. L'equipe multidisciplinare coordina l'attuazione degli interventi compresi quelli degli interlocutori esterni e cura la continuità degli interventi programmati, la rilevazione e la verifica dei risultati ottenuti.

L'equipe multidisciplinare, sulla base delle proposte dell'educatore e dell'ospite stesso, concorda gli obiettivi da raggiungere nel progetto personale di inclusione sociale.

L'ospite sarà chiamato a firmare il progetto insieme all'assistente sociale e al Coordinatore.

L'equipe multidisciplinare, grazie all'interdisciplinarietà e l'integrazione fra le diverse figure professionali, garantisce l'efficacia del processo. Il lavoro di rete è una delle caratteristiche costanti dell'equipe multidisciplinare e del progetto di inclusione sociale.

L'equipe multidisciplinare ha il compito di verificare che le prestazioni rese e gli obiettivi stabiliti anche nel presente capitolato siano eseguite nel miglior livello qualitativo. L'equipe ha il compito di verificare l'adeguatezza delle prestazioni e delle attività svolte, di verificare anche attraverso appositi report la soddisfazione degli utenti.

Art. 12 – Progetto di inclusione attiva

12.1 Progetto di inclusione attiva. Il progetto è redatto dall'equipe multidisciplinare, anche su proposta dell'educatore, su apposito modulo predisposto.

Nella predisposizione del progetto d'inclusione attiva occorre fare riferimento a tre dimensioni rilevanti per raggiungere un benessere di lungo periodo:

- *i bisogni del soggetto*, con particolare riferimento alla sfera dell'istruzione, della salute e della socialità;
- *le risorse* che possono essere attivate per soddisfare tali bisogni;
- *i fattori ambientali* che possono influenzare e sostenere questo percorso.

I bisogni riguardano le seguenti dimensioni: reddito, salute, istruzione, casa, sviluppo affettivo e comportamentale, identità, rappresentazione sociale.

Le risorse previste devono essere attivabili sul territorio, in base alla natura degli obiettivi e delle azioni individuate.

12.2 Progetto di inclusione attiva – Contenuti e obiettivi. Il progetto, condiviso con i destinatari, deve prevedere una presa in carico globale e complessiva del soggetto attraverso un sistema integrato d'interventi. Devono essere definiti:

α) gli obiettivi da raggiungere, calibrati in relazione al periodo di permanenza e formulati in modo da essere chiaramente identificabili, realistici, gradualmente e misurabili (cosa si vuole raggiungere e in quanto tempo);

β) la tipologia degli interventi di inclusione da attivare e come raggiungerli;

χ) le modalità di sostegno del soggetto nei suoi momenti più importanti sia critici sia evolutivi e il supporto all'individuo per l'acquisizione di competenze e capacità di mediazione, contrattazione e negoziazione;

δ) i tempi di attuazione e di conclusione del progetto con i momenti in cui si effettueranno le verifiche intermedie, insieme con l'equipe multidisciplinare;

ε) le modalità e i tempi di adeguamento del progetto sulla base delle verifiche intermedie effettuate.

Il progetto deve, inoltre, permettere di attivare:

- percorsi di consapevolezza e utilizzo delle competenze e delle potenzialità dell'individuo;
- programmi finalizzati allo sviluppo della partecipazione alla vita quotidiana, della relazione e di impegno attivo nella comunità;
- il recupero delle relazioni sociali con la comunità di riferimento, la riassunzione di un ruolo sociale, la ricostruzione di un senso di appartenenza.

Il progetto deve dare risposta a bisogni complessi e, pertanto, richiede la messa in atto di interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, monitoraggio, attivazione di prestazioni sociali, nonché di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati, in particolare del privato sociale del territorio. Esso può essere realizzato in raccordo e con il contributo dei Comuni in cui hanno sede le strutture, con particolare riferimento al sostegno al lavoro.

Il gestore, sin dal primo momento di accoglienza, in accordo e su indicazione dei Comuni in cui hanno sede le strutture, attiva interventi come l'accompagnamento ai vari servizi specifici sul territorio per rispondere ai bisogni più urgenti delle persone accolte.

12.3 Adesione al Progetto. Il progetto deve prevedere da parte dei beneficiari un'adesione alle azioni previste con la conseguente adozione di comportamenti virtuosi, quali, ad esempio, la ricerca attiva del lavoro, la partecipazione a progetti di inclusione lavorativa (tirocini, borse di lavoro, ecc.), l'adesione a specifici percorsi eventualmente individuati dai servizi specialistici (ad esempio, percorsi di fuoruscita dalle dipendenze, ecc.).

Il progetto può eventualmente prevedere eventuali sanzioni quali il non rinnovo del periodo di permanenza.

12.4 Progetto di inclusione attiva – le parti del progetto. Il progetto è suddiviso nelle seguenti parti di attività:

- *Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro;*
- *Percorsi verso l'autonomia abitativa;*
- *Attività e servizi di socializzazione e intrattenimento;*

12.5. Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro. Il gestore deve effettuare un'analisi delle abilità professionali possedute e delle competenze da acquisire (bilancio di competenze). Successivamente, sarà definito in maniera partecipata con la persona il percorso più opportuno, vagliando le opportunità formative e lavorative offerte dal territorio.

Il progetto deve prevedere che i beneficiari siano orientati, ove possibile o necessario, verso i seguenti percorsi:

- A) orientamento al fine di (ri)motivare gli utenti attraverso l'elaborazione di progetti personalizzati rispetto al proprio percorso lavorativo e formativo;
- B) apprendimento attivo di competenze utili e propedeutiche all'ingresso/mantenimento nei canali del mercato del lavoro;
- C) attività e servizi per lo sviluppo di competenze sociali attraverso la facilitazione dell'accesso dei beneficiari ad attività sul territorio (laboratori e attività ricreative, culturali, sportive, socializzanti) allo scopo di favorire un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale e prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione.

I servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro sono allegati al progetto d'inclusione attiva.

In seguito al primo colloquio, dove vengono acquisite le prime informazioni generali sulla formazione e sulle esperienze lavorative pregresse della persona, seguiranno, a cura del gestore, successivi incontri personali, mirati a progettare il percorso formativo e di ricerca attiva del lavoro allo scopo di coniugare interessi, aspirazioni personali, competenze e domanda lavorativa e formativa richiesta dal territorio.

Ove possibile, il gestore attiva le procedure per il riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero.

Il gestore deve seguire l'ospite nella stesura del bilancio delle competenze e del CV, accompagnandolo ai servizi del territorio per la ricerca del lavoro (centri per l'impiego, agenzie interinali).

Sono a carico del gestore attività laboratoriali volte all'acquisizione di competenze sociali attraverso la rete territoriale.

12.5 I percorsi verso l'autonomia abitativa. **Nel progetto, il percorso concordato di uscita deve essere orientato verso uno o più dei seguenti percorsi:**

- a) inserimento in strutture di accoglienza, rivolte a soggetti con particolari fragilità;
- b) inserimenti in strutture di secondo livello a basso livello socio assistenziale;
- c) promozione e supporto a situazione di *co-housing* promuovendo la formazione di contesti relazionali e il maggior grado d'autonomia possibile in ciascuna persona;
- d) sostegno a progetti di start up socio abitativo sia singolarmente, sia a gruppi di persone (ricerca di alloggi in affitto e supporto nell'acquisto dell'alloggio);
- e) supporto nella predisposizione delle domande per gli alloggi sociali e dell'edilizia residenziale pubblica.

Nel progetto deve essere previsto che nel caso in cui il soggetto acquisisca un alloggio in affitto, proprietà, *co-housing* o di edilizia residenziale pubblica, il gestore per un periodo di tre mesi deve raccordarsi con i servizi deputati ad assicurare un servizio di accompagnamento socio educativo nella fase dell'assegnazione dell'alloggio, al fine di sostenere l'effettiva integrazione del soggetto all'interno del nuovo contesto.

Le azioni previste verso l'autonomia abitativa devono essere allegate al progetto di inclusione.

Per sostenere i soggetti che si rivolgono al libero mercato, il gestore si impegna ad aiutarli nella ricerca dell'immobile tramite canali privati e agenzie immobiliari. Il gestore facilita l'incontro tra soggetti che hanno i requisiti per coabitare.

Il gestore, qualora valuti che ci siano i presupposti, propone all'ospite anche un percorso di rimpatrio assistito, avvalendosi della consulenza del proprio legale con il pagamento delle relative spese.

Art. 13 – Attuazione del progetto

L'avvio della progettazione degli interventi, pur successiva a quella di definizione delle azioni, costituisce un tutt'uno con essa ed entrambe vengono revisionate, integrate e monitorate continuamente all'interno di un processo ciclico di analisi dei bisogni, programmazione del cambiamento, verifica e revisione dell'analisi.

L'attuazione del progetto è effettuato dal gestore, con l'ausilio dell'equipe multifunzionale.

Il gestore si impegna a monitorare il percorso di integrazione e autonomia abitativa dei singoli adulti attraverso lo strumento dei colloqui almeno mensili effettuati dagli educatori, di cui il gestore si impegna a tenere traccia.

A seguito del monitoraggio sono individuati dall'equipe multidisciplinare, su proposta di uno dei componenti, i necessari correttivi e/o integrazioni al progetto di inclusione.

A cadenza almeno mensile ovvero tutte le volte che sia necessario, deve tenersi una riunione dell'equipe multidisciplinare per verificare l'andamento del progetto d'inclusione e approvare eventuali modifiche e/o integrazioni al progetto stesso.

La riunione è convocata dal coordinatore di cui al successivo art. 17.

Posto che l'obiettivo del progetto è quello di dare un'accoglienza non permanente alle persone accolte e di adoperarsi per una loro uscita la più rapida possibile dalla struttura e, quindi, dal sistema assistenziale, il gestore sarà chiamato a costruire percorsi condivisi di fuoriuscita degli ospiti.

Art. 14 – Organizzazione del personale

In riferimento a ciascun lotto, il gestore si impegna a garantire il personale di cui ai punti

seguenti le cui mansioni e/o figure sono integrate dal manuale SPRAR.

Operatore addetto al servizio di pulizia. Espleta le attività di cui al precedente art. 5.6.

Operatore addetto all'accoglienza. Espleta le attività di cui ai precedenti artt. 5, 6, 7, 10, 12, non assegnate ad altro soggetto ovvero in collaborazione con questi.

Operatore socio assistenziale. Espleta le attività di cui ai precedenti artt. 5, 6, 7, 10, 11, 12, non assegnate ad altro soggetto ovvero in collaborazione con questi.

Educatore. Coordina l'espletamento le attività di cui ai precedenti artt. 5, 6, 7, 10, 11, 12. In particolare, espleta le mansioni connesse con l'inclusione sociale dei rifugiati.

Coordinatore. E' il responsabile del progetto e della sua corretta attuazione secondo quanto stabilito nel presente capitolato e nelle linee guida dello SPRAR e cura i rapporti con la S.d.S. Fiorentina Nord Ovest e con gli enti locali in cui hanno sede le strutture.

Operatore integrazione. E' la figura professionale che si occupa della predisposizione e attuazione del progetto di inclusione attiva. Svolge, in collaborazione con gli educatori la funzione di supporto ai percorsi concordati d'uscita, ai servizi di orientamento e alle attività e ai servizi di socializzazione e intrattenimento.

Tecnico inserimento lavorativo E' la figura professionale che si occupa della predisposizione e attuazione del progetto di orientamento e sostegno per l'accesso al lavoro di cui al precedente art. 7.5 e 7.6. Svolge, in collaborazione con gli educatori la funzione di supporto ai servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro.

Esperto in raccolta ed elaborazione dati. E' una figura con conoscenza del settore sociale, almeno per la normativa nazionale, regionale e comunale di riferimento, esperto nell'uso degli strumenti informatici, nella creazione e gestione dei data-base. Si occupa, in particolare, di quanto stabilito nel precedente articolo 9.

Mediatore linguistico. Espleta le attività di cui al precedente art. 8.4.

Esperto Legale. Espleta le attività di cui al precedente art. 8.2.

Consulente legale. Espleta le attività di cui al precedente art. 8.3. E' un avvocato iscritto all'albo con almeno due anni di esperienza in materie di immigrazione.

Art. 15 Vincoli Organizzativi.

Per entrambi i lotti il Servizio oggetto del presente Capitolato deve essere organizzato in forma integrata e unitaria, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi fissati nel presente contratto. A tal fine, il gestore deve garantire la gestione coordinata e integrata delle attività di cui al presente Capitolato, curando le necessarie forme di raccordo operativo con il Responsabile Unico del Procedimento (nel prosieguo "RUP") con il direttore dell'esecuzione, se nominato, i referenti della S.d.S..

Il suddetto servizio potrà essere ridotto o temporaneamente sospeso, in relazione alle esigenze della S.d.S.. o a sopravvenute ragioni di pubblico interesse.

Il gestore deve garantire, dall'inizio dell'attività, l'esistenza di una sede organizzativa all'interno del territorio di uno dei Comuni del territorio della S.d.S. Fiorentina Nord Ovest ovvero, in mancanza, si obbliga a costituirlo entro 30 giorni dall'inizio del servizio. Tale sede deve risultare idonea e funzionale all'organizzazione del servizio e deve essere dotata di linea dati e telefonica e regolarmente presidiata o almeno con servizio di segreteria telefonica.

Art. 16 Coordinamento.

Il gestore deve garantire lo svolgimento della funzione di coordinamento dei servizi oggetto del presente Capitolato nel periodo di durata dello stesso, attraverso la figura del coordinatore.

Il coordinatore costituisce il referente organizzativo e deve organizzare, coordinare, monitorare e verificare l'efficace ed efficiente svolgimento dei compiti assegnati agli operatori impiegati nelle attività, provvedendo altresì alla gestione dei volontari e dell'eventuale personale, alla distribuzione dei carichi di lavoro, all'assegnazione di compiti specifici ai singoli operatori, alla definizione dei

programmi, d'intesa con la S.d.S. Fiorentina Nord Ovest e sulla base delle indicazioni operative da essa ricevute.

Il gestore non può sostituire il coordinatore se non con l'assenso scritto da parte della S.d.S. Nel caso in cui la S.d.S. Fiorentina Nord Ovest esprima parere negativo, il gestore si impegna a indicare un nuovo nominativo. In ogni caso il sostituto deve essere in possesso di idonea professionalità del soggetto sostituito.

Il costo relativo all'attività di coordinamento è individuato e ricompreso nel finanziamento.

**IL DIRETTORE SDS FIORENTINA NORD – OVEST
DR. FRANCO DONI**

ALLEGATI:

- a) Progetto approvato con DM Interno 29.5.2017**
- b) DM Interno 10 agosto 2016**
- c) Manuale unico di rendicontazione – marzo 2017**