



**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI  
CITTA' DI BOLOGNA**

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DI SERVIZI ALLA PERSONA IN  
CONDIZIONI DI FRAGILITA'**

Procedura aperta ai sensi dell'art. 60, comma 2, del D. lgs. n. 50/2016 s.m.i.

**LOTTO 9**

**Sportello informativo e di mediazione in carcere**

**Codice CIG: 7307470B00**

**CAPITOLATO TECNICO**

## **1. OGGETTO DEL CAPITOLATO SPECIALE**

Il presente capitolato si riferisce a un servizio di titolarità del Comune Bologna, che ha individuato ASP Città di Bologna come ente erogatore, denominato “Sportello informativo e di mediazione in carcere”, la cui sede principale per lo svolgimento delle attività è all’interno della Casa circondariale “Rocco D’Amato” di Bologna.

## **2. PRESENTAZIONE GENERALE**

Il servizio, ubicato all’interno della Casa circondariale “Rocco D’Amato” di Bologna, è rivolto a persone straniere detenute. Svolge una funzione di informazione e di mediazione tra il detenuto straniero, l’istituzione in cui è recluso e la città di Bologna. Il servizio si configura, pertanto, come risorsa messa a disposizione da ASP Città di Bologna per il detenuto, i suoi familiari, le figure professionali che operano presso la Casa circondariale e la rete dei servizi presente sul territorio, rientrando all’interno delle politiche regionali siglate con il *Protocollo d’intesa tra il Ministero di Grazia e Giustizia e la Regione Emilia-Romagna*<sup>1</sup> del 1998 e il *Protocollo di intesa tra il Ministero della Giustizia e la Regione Emilia-Romagna per l’attuazione di misure volte all’umanizzazione della pena e al reinserimento sociale delle persone detenute* del 2004.

## **3. OBIETTIVI**

L’obiettivo del servizio è quello di sostenere i detenuti stranieri, agendo in modo da attenuare l’impatto della vita ristretta, rispetto ai temi culturali e giuridici, diminuendo le soglie di accessibilità dei servizi presenti in carcere, riducendo le difficoltà correlate alle differenze socio culturali e linguistiche, nonché facilitando la costruzione dei percorsi d’uscita sul territorio al termine della pena.

## **4. BENEFICIARI**

Sono beneficiari del servizio prevalentemente detenuti stranieri, cittadini europei o non comunitari, detenuti all’interno della Casa circondariale “Rocco D’Amato” di Bologna.

L’attività di intermediazione e informazione sarà dedicata in via ordinaria ai detenuti stranieri con pene non definitive, mentre l’attività educativa dedicata al “Progetto dimittendi” sarà dedicata ai detenuti italiani e stranieri con pene definitive.

## **5. DESCRIZIONE ANALITICA ED ATTIVITÀ RICHIESTE**

---

<sup>1</sup><http://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/norme/regionale/regolamenti/protocollo-di-intesa-1998/view>

Lo “**Sportello informativo e di mediazione in carcere**” è composto da (1) un’attività di intermediazione e informazione e (2) un’attività educativa dedicata al “Progetto dimittendi” e al raccordo fra questo e lo sportello stesso.

Al suo interno saranno presenti figure educative e di mediazione interculturale, queste ultime come:

- mediatori di lingua e cultura araba;
- mediatori di lingua e cultura albanese;
- mediatori di lingua e cultura rumena.

Tali mediatori dovranno conoscere una delle tre lingue e culture elencate, l’italiano e una delle maggiori lingue veicolari (inglese, francese o spagnolo). Inoltre il servizio garantirà un massimo di 260 ore annuali di semplice mediazione linguistica a chiamata, da utilizzare per lingue non previste, per detenuti stranieri non in grado di comunicare con altre lingue veicolari.

Per quanto riguarda l’attività di intermediazione e informazione, il colloquio può avvenire sia in sezione, sia allo sportello situato in un ufficio dedicato all’interno della Casa circondariale, messo a disposizione da quest’ultima. In via ordinaria il colloquio si caratterizzerà per essere una vera e propria relazione d’aiuto e non solo una mediazione linguistica e culturale. I mediatori coinvolti struttureranno azioni mirate al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei detenuti stranieri incontrati a colloquio, promuovendo la loro autonomia e, pertanto, evitando di essere identificati come operatori assistenziali. Dovrà pertanto identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta dal detenuto straniero, trasferire a lui elementi conoscitivi della realtà detentiva, renderlo consapevole dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento e al contesto detentivo, nonché agevolare l’incontro con il funzionario della professionalità giuridico pedagogica (ex educatore penitenziario) di riferimento, trasmettendo a quest’ultimo e all’Area educativa in generale gli elementi di conoscenza e di rappresentazione del problema e della realtà di cui il detenuto straniero è portatore (in accordo alla D.G.R. Emilia Romagna n. 1576 del 30/07/2004). L’attività informativa dovrà essere svolta anche attraverso la diffusione di materiale cartaceo in lingua comprensibile dal detenuto straniero, eventualmente traducendo il materiale informativo utilizzato all’interno del carcere, ma non reperibile in lingua. Per le lingue maggiormente presenti nella Casa circondariale potrà essere prevista una stampa in serie, mentre per le altre lingue si potrà utilizzare carta semplice stampata al bisogno.

Ai professionisti coinvolti all’interno della Casa circondariale (educatori, agenti di polizia, infermieri, medici, promotori della salute...) il servizio fornirà elementi necessari alla comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture, fornendo anche elementi utili a individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa.

Lo sportello dovrà svolgere anche un’azione di facilitazione dell’incontro fra il detenuto e i propri familiari, offrendo a questi ultimi consulenza e informazione in relazione ai diritti del detenuto e ai diritti di tutela giuridica.

Particolare cura dovrà essere data ai detenuti stranieri “nuovi giunti”, coloro che di recente sono entrati in carcere e che potranno usufruire del servizio su segnalazione del responsabile dell’Area educativa della Casa circondariale. Il progetto “nuovi giunti” è rivolto a persone provenienti dalla libertà e prevede la collaborazione dello sportello con il personale sanitario ed educativo della Casa circondariale nella fase immediatamente successiva all’ingresso, di norma entro una settimana. L’obiettivo è garantire attraverso specifici colloqui individuali una osservazione immediata e diretta della persona giunta in carcere, fornendo informazioni corrette sulle regole che scandiscono la vita detentiva, un approfondimento diagnostico, nonché l’attivazione di immediati interventi di sostegno al fine di contenere rischi collegati alla detenzione, come il rischio suicidario e di autolesionismo.

Andranno fornite accurate informazioni riguardanti i temi della salute in carcere, in collaborazione con l’AUSL di Bologna, in particolar modo mediando le informazioni rispetto alla cultura dei detenuti stranieri sui temi dell’uso e abuso di sostanze psicoattive e della possibilità di effettuare importanti analisi al momento dell’accesso. Il servizio dovrà garantire la cura di questi aspetti, soprattutto nei momenti di assenza dei promotori della salute o in sinergia a questi, mediando i contenuti di tutela e promozione della salute con la cultura d’origine del detenuto.

I mediatori dovranno essere formati sui temi riguardanti i fenomeni di pre-radicalizzazione e radicalizzazione. Lo Sportello dovrà ricercare assieme all’Area pedagogica soluzioni che portino un miglioramento complessivo della qualità della vita detentiva, che eviti la “vittimizzazione” delle persone straniere recluse e, pertanto, la loro possibile radicalizzazione (<http://www.associazioneantigone.it/tredicesimo-rapporto-sulle-condizioni-di-detenzione>). Affianco ad una continua de-radicalizzazione dei contesti in cui i mediatori potranno operare (es. favorendo la creazione di relazioni positive con guide religiose islamiche), questi dovranno costantemente tenere aggiornata l’Area pedagogica e ASP Città di Bologna rispetto a materiali o azioni di reclutamento con cui dovessero entrare in contatto.

Potranno infine essere richieste dal personale educativo, sanitario o di polizia penitenziaria, azioni di mediazione mirate a loro colloqui, da concordare in maniera preventiva, su approvazione del coordinatore e non in situazioni di rischio per il mediatore, nonché traduzioni e restituzioni al detenuto straniero del materiale relativo alla sentenza.

Oltre all’attività di intermediazione e informazione dedicata ai detenuti stranieri in carcere, il servizio si interfacerà con il “Progetto dimittendi”, dedicato ai detenuti in uscita dal carcere, garantendone la parte educativa. Il “Progetto dimittendi” lavora secondo il principio della territorializzazione dell’esecuzione penale, ovvero ricerca la reintegrazione sociale del detenuto con residenza a Bologna o nella Città Metropolitana e/o provenienza d’origine o d’elezione nello stesso territorio, nonché favorendo il rientro in altre città o paesi d’origine, qualora il detenuto in procinto di uscire dalla Casa circondariale lo richiedesse.

Il progetto prende in carico i detenuti con pene definitive, italiani e stranieri, ad un anno dalla loro ipotetica data di scarcerazione. L’attività educativa dello sportello dedicata al “Progetto dimittendi” dovrà supportare il lavoro svolto dall’assistente sociale del Servizio sociale bassa soglia (SBS) e dovrà creare dei percorsi formativi e assistenziali, in raccordo con ASP Città di

Bologna, Comune di Bologna, AUSL di Bologna e altri soggetti, al fine di realizzare percorsi d'uscita che limitino il ritorno o l'approdo alla vita in strada e favoriscano la maggior inclusione possibile nel territorio di provenienza. Lo Sportello, nella figura dei mediatori, dovrà collaborare strettamente con il "Progetto dimittendi" per facilitare e supportare i ritorni volontari assistiti al paese d'origine, attraverso la fruizione di progetti nazionali di ritorno sostenibile con supporto alla reintegrazione (rimpatrio assistito). Quest'ultima azione può essere strutturata anche a favore di detenuti stranieri con pene non definitive.

È richiesto al servizio uno stretto lavoro di rete con tutti i servizi che lavorano al contrasto alla grave emarginazione adulta di ASP Città di Bologna, attuato sia con il coordinamento di quest'ultima, sia in autonomia fra i soggetti gestori. A questi, su richiesta avallata da ASP Città di Bologna, daranno informazioni riguardanti i detenuti presenti all'interno della Casa circondariale, nel rispetto della privacy. È richiesta inoltre la partecipazione ai tavoli tecnici convocati dalla Casa circondariale e dal Comune di Bologna.

Deve, infine, essere prevista un'attività di supervisione dell'équipe di lavoro e la partecipazione annuale ad attività formative e di aggiornamento, anche diversificate, rivolte ad ogni lavoratore.

## **6. ORARI E LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Lo "Sportello informativo e di mediazione in carcere" sarà garantito tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, e il sabato, dalle 9.00 alle 13.00. Il servizio potrà essere svolto all'interno della Casa circondariale di Bologna, nei locali dello sportello messo a disposizione dalla Casa circondariale o all'interno dell'area detentiva, nonché – su specifici progetti – all'esterno della Casa circondariale.

## **7. MODALITÀ DI ACCESSO DEI BENEFICIARI**

Per quanto riguarda l'attività di intermediazione e informazione, il servizio potrà contattare i detenuti attraverso una loro richiesta scritta presentata al personale penitenziario, su richiesta verbale da parte del detenuto incontrato in sezione, attraverso una richiesta del personale penitenziario e sanitario, oppure su richiesta di altri servizi di ASP Città di Bologna e/o al Comune di Bologna.

Rispetto al "Progetto dimittendi", il servizio incontrerà per un primo colloquio tutti i detenuti con pena definitiva, italiani e stranieri, ad un anno dalla ipotetica scarcerazione.

## **8. DURATA DEL CONTRATTO**

L'affidamento avrà una durata di 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla data di stipula del contratto, con facoltà per l'ASP Città di Bologna di rinnovo fino ad ulteriori 24 (ventiquattro) mesi, agli stessi prezzi, patti e condizioni.

ASP Città di Bologna si riserva, altresì, di prorogare la durata del contratto per un periodo massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi rispetto alla naturale scadenza, ai sensi dell'art. 106, c. 11, del decreto legislativo n. 50/2016, per consentire la conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

## 9. MODIFICHE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

ASP si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice dei contratti pubblici, di estendere le prestazioni (o talune di esse) oggetto del presente appalto e di apportare modifiche alle modalità attuative del servizio in oggetto, anche mediante richiesta di figure professionali aggiuntive o ulteriori rispetto a quelle indicate nel presente contratto, fino a concorrenza del dieci (10) per cento dell'importo complessivo dell'appalto, in funzione delle seguenti esigenze:

- necessità di incrementare il servizio in ore o operatori in funzione dell'aumentata domanda del servizio rispetto a quanto previsto in fase di pubblicazione del bando di gara.

## 10. PERSONALE MINIMO RICHIESTO

Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto del modulo organizzativo minimo del personale impiegato, di cui alla tabella che segue.

ASP Città di Bologna ha stimato in euro 309.776,80 il costo della manodopera per l'intera durata dell'appalto, nel rispetto dell'art. 23, comma 16 e dell'art. 214, comma 4, del Codice, avendo a riferimento i costi orari medi indicati nel Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali 10 aprile 2013 "Determinazione del costo orario del lavoro per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo - Cooperative sociali", applicati alle singole categorie e livelli contrattuali, per il numero di ore settimanali, previste.

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>ORE SETTIMANALI</b>
Coordinatore di unità operativa (con possibilità di distinguere equamente il coordinamento del servizio, da quello delle azioni di mediazione)	CCNL cooperative sociali, cat. E1	20 (10 + 10)
Educatore sociale	CCNL cooperative sociali, cat. D2	6
Mediatore interculturale (di cui il 65% in lingua e cultura araba)	CCNL cooperative sociali, cat. D2	86

Il coordinamento di unità operativa è svolto da un professionista con laurea di secondo livello ad indirizzo sociale, sociologico, psicologico, pedagogico, cioè laurea magistrale in

programmazione e gestione dei servizi educativi (LM50), in servizio sociale e politiche sociali (LM87), scienze pedagogiche (LM85), o titolo di studio magistrale equipollente (es. in psicologia LM51, in antropologia culturale ed etnologia LM01, in sociologia e ricerca sociale LM88), fornendo eventuali altri criteri utili a caratterizzarne l'esperienza e la professionalità (es. gli anni di esperienza nel settore del contrasto alla grave emarginazione adulta). Si riconosce l'equiparazione tra titoli di vecchio ordinamento (ante DM 509/1999) e titoli ex DM 509/1999 e ex DM 270/2004.

Il coordinatore dovrà garantire la sua presenza ai tavoli di ASP Città di Bologna e Comune di Bologna, nonché alle riunioni programmatiche e di verifica con il Servizio contrasto alla grave emarginazione adulta di ASP Città di Bologna, oltre ad un numero telefonico reperibile 24 ore alla rete dei servizi alla Grave Emarginazione Adulta e al servizio Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta di ASP Città di Bologna. È data la possibilità di turnare la sua reperibilità con un referente conosciuto (es. in caso di ferie, malattia...), in grado di essere prontamente rintracciato.

Rispetto allo specifico servizio, viene diviso il coordinamento operativo, sopra descritto, da quello riguardante le azioni di mediazione. A coordinare questa seconda parte vi sarà un mediatore con funzioni operative e di coordinamento. A differenza del coordinatore del servizio, che avrà il compito di assicurare l'organizzazione delle attività nel loro complesso e di mantenere i rapporti con l'intera rete dei servizi, il coordinatore delle azioni di mediazione fornirà un supporto metodologico che garantisca il raggiungimento degli standard qualitativi delle azioni erogate dal servizio.

L'educatore (con titolo di educatore sociale) dovrà possedere esperienza in interventi analoghi, con una formazione specifica nella relazione d'aiuto e/o nel lavoro di comunità.

I mediatori interculturali di lingua araba, albanese e rumena dovranno obbligatoriamente avere una buona conoscenza di una seconda lingua veicolare (inglese, francese, spagnolo), oltre che un'ottima conoscenza della lingua italiana. Per quanto riguarda la formazione richiesta si fa riferimento alle norme vigenti nella Regione Emilia Romagna, in particolare il D.G.R. n. 1576/2004, la L.R. n. 5/2004 e il D.G.R. n. 141/2009, attraverso cui la Regione definisce la figura professionale del mediatore culturale nell'ambito delle qualifiche professionali regionali.

## **11. IMMOBILI SEDI DEI SERVIZI E MANUTENZIONI**

La Casa circondariale mette a disposizione gratuitamente al Comune di Bologna e ASP Città di Bologna, un locale per lo svolgimento delle attività del servizio.

Non è prevista alcuna opera manutentiva.

## **12. UTENZE**

Sono a carico del gestore del servizio i costi relativi alle utenze telefoniche.

### 13. STRUMENTAZIONE

La strumentazione necessaria per lo svolgimento del servizio è a totale carico del gestore.

### 14. PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

Il complesso delle prestazioni del servizio è così suddiviso:

<b>TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE</b>	<b>PERCENTUALE</b>	<b>IMPORTO IN EURO PER UN ANNO</b>
Attività principale: attività sociale, educativa e di coordinamento	100%	120.245,00

### 15. CONDIZIONI ESSENZIALI DI SVILUPPO IN TERMINI DI SICUREZZA

Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, l'ente gestore è tenuto al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene del lavoro, in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/08.

Qualora necessario, in conformità a quanto previsto dall'art. 26, comma 1, lettera b del D. Lgs.81/08, ASP Città di Bologna fornirà dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui l'appaltatore è destinato ad operare.

### 16. REPORTISTICA

**GARSIA** (Sistema informativo di gestione degli interventi e servizi sociali e socio-sanitari) è il sistema di elaborazione dati ufficiale del Comune di Bologna. Si richiede di inserire al suo interno le generalità riguardanti i beneficiari del servizio, con cadenza mensile.

Si richiede altresì, l'inserimento del flusso delle presenze delle persone beneficiarie attraverso un database interno del quale Asp può avere accesso.

Il servizio dovrà redigere una relazione quadrimestrale, a carattere prevalentemente qualitativo, che evidenzia l'andamento del servizio, i mutamenti nei beneficiari del servizio, nonché avendo cura di indicare tutte le attività realizzate, ordinarie e straordinarie, e dando l'aggiornamento rispetto la composizione dell'équipe e delle attività formative. I quadrimestri seguono il calendario solare (gennaio - aprile, maggio - agosto, settembre - dicembre) e la consegna delle relazioni è da intendersi entro le prime due settimane del mese successivo. Alla scadenza esatta di ogni quadrimestre dovrà essere garantita la presenza di tutti i dati necessari all'interno del sistema GARSIA e comunicato in tempo al Servizio contrasto alla grave emarginazione adulta di ASP Città di Bologna ogni eventuale ritardo, al fine di non invalidare la raccolta dei dati statistici.