

**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
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 1

Servizi di prossimità

Codice CIG: 7306520B09

CAPITOLATO TECNICO

***Programma Operativo Nazionale
Inclusione Nazionale***

*Programma operativo nell'ambito
dell'obiettivo "Investimenti in favore
della crescita e dell'occupazione"*

2014-2020

Titolo Programma Operativo 1 FEAD 2014-2020

*"Programma Operativo per la fornitura di
prodotti alimentari e/o assistenza materiale di Base"*

CCI 2014IT05SFOP001

CUP: F31H16000060006



ASP CITTÀ DI BOLOGNA
Azienda pubblica di servizi alla persona

1. OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente capitolato si riferisce a un raggruppamento di “Servizi di prossimità” di titolarità del Comune Bologna, che ha individuato ASP Città di Bologna come ente erogatore, costituito da¹:

- A. “Città prossima – Help center Bologna”
- B. “Servizio docce”.

2. PRESENTAZIONE GENERALE

Fanno parte del raggruppamento un servizio di prossimità, orientamento e accesso ai servizi cittadini, e un servizio docce. Tali servizi, che svolgono funzioni di prossimità sul territorio con diverse modalità (mobile e stanziale), fanno specifico riferimento metodologico a quanto contenuto nelle *Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia*², sottoscritte da Governo, Regioni, Province Autonome e Autonomie locali in sede di Conferenza Unificata del 5 novembre 2015, e nella *Strategia regionale per l’inclusione di Rom e Sinti*³ della Regione, nel rispetto dei diversi destinatari delle azioni di prossimità.

In particolare:

- A. **Il servizio denominato “Città prossima – Help center Bologna”** (di seguito “Città prossima”) nasce dall’unione delle esperienze dei servizi “Help center”, “Servizio mobile di sostegno” e “Città invisibili”. È rivolto a persone in condizione di marginalità e di grave esclusione sociale, che si ritrovano episodicamente o in maniera continuativa sul territorio di Bologna, nonché singoli e coppie rom migranti e/o occupanti immobili senza titolo regolare. Si compone di (1) un’attività stanziale che svolge una funzione di orientamento nella città fra i servizi pubblici e privati presenti sul territorio e di raccordo fra i vari servizi di prossimità e del piano freddo, in forte raccordo con il Servizio sociale Bassa Soglia, e di (2) un’attività mobile, che svolge azioni di prossimità di strada, di prevenzione e limitazione dei rischi o dei danni correlati alla grave marginalità sociale delle persone che dimorano abitualmente in strada, nonché di offerta di una risposta concreta ai bisogni primari di singoli e coppie rom migranti, cercando di migliorare le condizioni di vita e monitorare costantemente tale fenomeno, secondo quanto esplicitato negli obiettivi per l’integrazione dei rom di Europa 2020, in particolare rispetto alla lotta a povertà e esclusione.
- B. **Il servizio denominato “Servizio docce”**, ubicato all’interno del complesso “Zaccarelli” (Via del Lazzaretto n°15), è rivolto a persone adulte e anziane, che vivono in strada o in situazioni abitative precarie, indistintamente regolari e irregolari, al fine di offrire prestazioni gratuite legate all’igiene personale, come azioni di riduzione del danno, e, unitamente ad esse, azioni di orientamento e di monitoraggio sanitario, per la tutela della salute personale e collettiva (es. malattie parassitarie, rischi connessi con

¹ Di seguito nel testo, la lettera indicata in questo elenco sarà anteposta ai paragrafi dedicati a uno specifico servizio.

² <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta.pdf>

³ <http://sociale.regione.emilia-romagna.it/allegati/strategia-regionale-rom-e-sinti>

gli ambienti di vita...). I servizi raggruppati nel presente lotto rientrano all'interno della progettazione del Programma Operativo Nazionale (PON) Inclusione 2014-2020, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo (in particolare, PON Inclusione avviso 4).

3. OBIETTIVI

I "Servizi di prossimità" *"comportano, all'interno di un sistema di servizi strategicamente orientati verso il perseguimento del maggior grado di inclusione sociale possibile per ciascuna persona in stato di bisogno, il fronteggiamento primario dei bisogni delle persone senza dimora mediante servizi di pronta e prima accoglienza svolti in strada o in strutture di facile accessibilità, in una dimensione di prossimità rispetto alla persona bisognosa"* (punto 1.4 – Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia). Per tale ragione, le azioni di prossimità messe in atto dai servizi raggruppati nel presente lotto sono tutte orientate a garantire interventi a bassa soglia d'accesso e, per quanto possibile, di riduzione del danno. Obiettivo generale dei servizi presenti in questo lotto è, pertanto, la lotta alla povertà e all'esclusione sociale, secondo una metodologia definibile di *outreach work*. Da questo obiettivo generale derivano diversi obiettivi specifici: (1) costruire relazioni significative con i beneficiari del servizio, (2) informare e orientare rispetto all'offerta dei servizi presenti sul territorio o, eventualmente, indicare e sostenere il ritorno nel luogo di maggiore interesse o di residenza, dove è presente una rete relazionale significativa per la persona, (3) dare risposta ai bisogni primari, in particolare attraverso la distribuzione di beni di prima necessità e la cura dell'igiene personale.

4. BENEFICIARI

I beneficiari principali dei "Servizi di prossimità" sono le persone senza dimora presenti sul territorio, anche in modo sporadico o transitorio, caratterizzate da differenti problematiche biopsicosociali, economiche e culturali, che assieme delineano la grave emarginazione adulta. Sono maggiorenni, senza limite massimo d'età, senza distinzioni di condizioni personali e sociali, di sesso, di orientamento sessuale, di lingua, di regolare documentazione per la permanenza sul territorio italiano o di residenza valida sul territorio comunale. Fra i beneficiari si prevede una significativa presenza di singoli e coppie rom migranti, per i quali si richiede particolare attenzione e preparazione specifica, a partire dalla conoscenza della cultura rom e delle possibili condizioni giuridiche in cui questi potrebbero essere presenti sul territorio (in prevalenza stranieri comunitari, stranieri extracomunitari, titolari dello status di rifugiato o di protezione sussidiaria, e apolidi; in numero minore cittadini italiani, per i quali sono dedicati altri servizi specifici). I "Servizi di prossimità" si rivolgono prevalentemente a persone maggiorenni (giovani, adulti e anziani). Nonostante ciò, è possibile che i servizi debbano intervenire in presenza di minori (es. coppie o singoli adulti con minori, minori stranieri non accompagnati...), ai quali dovranno garantire tutte le tutele necessarie, anche attivando i servizi specialistici (es. PRIS).

⁴<http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/europa-e-fondi-europei/focus-on/pon-Inclusione/Pagine/default.aspx>

5. DESCRIZIONE ANALITICA E ATTIVITÀ RICHIESTE

A) “Città prossima – Help center Bologna”

Il servizio “Città prossima – Help center Bologna” si compone di una doppia modalità d’azione: un’attività stanziale e un’attività mobile di strada, svolta a piedi o su gomma. Oltre ad essere un servizio di ASP Città di Bologna e del Comune di Bologna, è uno degli Help Center italiani presente all’interno della rete dell’Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane (ONDS), promosso da FS (Ferrovie dello Stato Italiane) per affrontare il fenomeno dell’emarginazione sociale e delle povertà estreme nelle aree ferroviarie. È richiesto al servizio “Città prossima” un forte raccordo con il Servizio Sociale Bassa Soglia, sia a livello procedurale, sia a livello di spazi condivisi (soprattutto per quanto riguarda l’attività stanziale) qualora saranno individuati dall’ASP Città di Bologna, in condivisione con il Comune di Bologna, nonché un costante collegamento con il settore sanitario, in particolare il “Programma per le popolazioni in condizione di vulnerabilità⁵” (di seguito “Programma vulnerabilità”) dell’AUSL di Bologna a seguito del “Protocollo d’intesa per l’assistenza alle popolazioni con vulnerabilità sociale” sottoscritto da AUSL di Bologna, Comune di Bologna e Università di Bologna). È affidato a “Città prossima”, in raccordo ad ASP Città di Bologna, il coordinamento del “Tavolo volontari stazione”, da convocare almeno trimestralmente, e del “Tavolo volontari piano freddo” mensile, svolto durante il periodo invernale. Inoltre il servizio può prevedere un coinvolgimento del volontariato, di supporto al personale impiegato, soprattutto per l’attività mobile in strada. Tale impiego e coinvolgimento non è mai da considerarsi sostitutivo del lavoro professionale. Qualora, in entrambe le sue attività, il servizio riscontri una situazione indifferibile e urgente, che coinvolga persone non riconducibili a situazioni gestibili con i posti ordinariamente dedicati al servizio (es. famiglie con minori) o qualora la disponibilità di tali posti dedicati sia esaurita, “Città prossima – Help center Bologna” può attivare in emergenza il servizio “Pronto intervento sociale” (PRIS).

ATTIVITÀ STANZIALE

Per quanto riguarda l’attività stanziale, svolta nei locali messi a disposizione da ASP Città di Bologna all’interno della Stazione di Bologna centrale, al piazzale est, questa si compone di azioni d’ascolto dei beneficiari del servizio, di costruzione di relazioni il più possibile significative, di informazione e di orientamento ai servizi del territorio, di costruzione di progettualità mirate (presa in carico leggera), condivisa con il Servizio Sociale Bassa Soglia nel momento in cui il progetto si strutturi e richieda una presa in carico, con eventuale impiego di risorse economiche. Inoltre viene svolta un’azione di monitoraggio dei bisogni emergenti, necessaria per il supporto alla progettazione dei servizi di ASP Città di Bologna.

Durante l’apertura dello sportello, garantita 365 giorni l’anno, gli operatori dovranno dare ascolto a tutti coloro che si rivolgeranno al servizio. È data la possibilità di assegnare posti letto presso “Casa Willy” (Via Pallavicini n°12, primo piano) come servizio inviante, per due

⁵[http://atti.comune.bologna.it/Atti/Delibere.nsf/a56af84a5e0d0433c1257088002d7881/fb95f160c8170bf2c1257fbd0038dfad/\\$FILE/Protocollo%20d%27intesa.pdf](http://atti.comune.bologna.it/Atti/Delibere.nsf/a56af84a5e0d0433c1257088002d7881/fb95f160c8170bf2c1257fbd0038dfad/$FILE/Protocollo%20d%27intesa.pdf)

settimane (14 giorni) non rinnovabili, di fare segnalazioni al “Centro d’accoglienza Rostom” (Via Pallavicini n°12), valutando l’indifferibilità e urgenza del bisogno espresso, nonché presso i moduli abitativi de “La locomotiva” e presso “Casa Willy” (Via Pallavicini n°12, piano terra) con un periodo di permanenza individuato sulla base del bisogno rilevato. Durante il piano freddo, il servizio sarà punto di accesso privilegiato per il reperimento di posti letto nel sistema d’accoglienza, benché rimanga da parte di altri servizi (servizi di prossimità, SBS – Servizio sociale Bassa Soglia, SST – Servizio Sociale Territoriale e altri servizi sociali del territorio) la possibilità di fare invii diretti per persone conosciute, seguite o in carico e ordinariamente presenti sul territorio. Tuttavia il servizio, nella sua attività stanziale, non deve caratterizzarsi per essere un distributore di posti letto, ma uno spazio orientato alla socialità, nel quale costruire relazioni significative, che favoriscano il superamento della condizione di marginalità e di esclusione sociale. A tal fine è necessario garantire spazio e tempo al colloquio, con emersione dei bisogni e delle richieste, ma anche con una comune costruzione del senso della condizione vissuta dal beneficiario del servizio. Per esigenze derivate da eventi speciali e circoscritti (es. apertura del piano freddo), è possibile limitare l’attività di colloquio, avendo cura di sottolineare l’eccezionalità della misura.

ATTIVITÀ MOBILE IN STRADA

Per quanto riguarda le azioni di prossimità di strada, attraverso l’attività mobile, esse si occupano di prevenzione e di limitazione dei rischi e danni correlati al disagio sociale delle persone che dimorano abitualmente in strada, siano esse persone senza dimora, siano esse singoli e coppie rom senza dimora e/o occupanti immobili senza titolo.

Le uscite, in auto, a piedi o sui mezzi pubblici (autobus), sono richieste in orari diurni e notturni, su più zone della città, in modo da avere un costante monitoraggio del territorio, anche attraverso segnalazioni, le quali non devono compromettere la cura delle relazioni già in essere, con le persone conosciute, con cui è necessario mantenere contatti regolari. Nella programmazione dei monitoraggi è imprescindibile prestare particolare attenzione al centro storico e a tutti i luoghi della Stazione di Bologna centrale, in orari diurni e notturni per diversificare il presidio dei diversi luoghi vissuti (es. piazzale d’ingresso, antro, marciapiedi / banchine, sala d’aspetto, binari...). La programmazione dei percorsi diurni e notturni, concordata con ASP Città di Bologna, dovrà prevedere la più ampia estensione possibile del monitoraggio della città e, in via ordinaria, riguardare le sole aree pubbliche. Qualora sussistessero elementi per valutare un rischio per l’incolumità personale e/o pubblica in aree private, il servizio potrà effettuarsi previa autorizzazione di ASP Città di Bologna, che lo rilascerà in accordo col Settore Sicurezza del Comune di Bologna.

Il monitoraggio della città, oltre a mantenere un presidio del territorio e a permettere il mantenimento delle relazioni già in essere, in vista di futuri percorsi più strutturati che prevedano proposte di uscita dalla vita in strada, ha fra i suoi compiti quello di dare risposta alle segnalazioni settimanali pervenute dalla “*Task force anti-degrado*” del Comune di Bologna. Il servizio “Città prossima – Help center Bologna” si occuperà di inviare settimanalmente al Servizio Contrasto alla grave emarginazione adulta di ASP Città di Bologna, membro presente alla “*Task force anti-degrado*” del Comune di Bologna, le risposte alle segnalazioni.

È data la possibilità al servizio, all'interno del suo intervento di strada, di assegnare posti letto presso "Casa Willy" (Via Pallavicini n°12), sempre nel rispetto delle condizioni fissate dalla struttura (es. orario di segnalazione e d'ingresso).

B) "Servizio docce"

Il "Servizio docce" costituisce il punto unico cittadino che permette gratuitamente di usufruire dei servizi per la cura e l'igiene della persona. È ubicato all'interno del complesso "Zaccarelli" (Via del Lazzaretto n°15), in un'ala separata dell'edificio.

Il servizio, aperto tutti i giorni feriali, si occupa di offrire gratuitamente prestazioni legate all'igiene personale, in ottica di riconoscimento degli standard minimi di dignità dell'individuo, suo sollievo personale e riduzione del danno, unitamente ad azioni di orientamento nella città e di monitoraggio sanitario, per la tutela della salute personale e della salute collettiva (es. malattie parassitarie, rischi connessi con gli ambienti di vita...). Le azioni assistenziali, legate alla cura del corpo in ottica di pubblica assistenza, non devono in alcun modo prevalere sull'orientamento del servizio, indirizzato ad essere un servizio di prossimità relazionale. Ogni azione materiale dovrà, pertanto, essere pensata e agita in tale ottica, al fine di costruire una relazione significativa con il beneficiario e non solo garantire un servizio prestazionale gratuito.

Nel loro complesso i "Servizi di prossimità" descritti dovranno collaborare strettamente con la rete dei servizi di ASP Città di Bologna (gli altri servizi di prossimità, i laboratori di comunità, le accoglienze ordinarie, quelle a bassa soglia d'accesso o dedicate al Piano freddo e i servizi dedicati alla Casa Circondariale "Rocco D'Amato" di Bologna), il Servizio sociale Bassa Soglia (SBS), i Servizi Sociali Territoriali (SST) del Comune di Bologna e i servizi sanitari dell'AUSL di Bologna.

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

6. ALTRE PRESTAZIONI DA GARANTIRE

Beni di prima necessità e materiale informativo

- A. "Città prossima - Help center Bologna"** durante la propria attività mobile in strada deve garantire la distribuzione di bevande calde e acqua (a seconda del clima e del periodo dell'anno), coperte e sacchi a pelo, questi ultimi acquistati anche grazie ai finanziamenti del PO FEAD.

Nell'automobile utilizzata per le uscite e i monitoraggi deve essere presente un kit portatile di primo soccorso e presidi medici basilari.

È invece richiesta, all'interno dei locali dove si svolge l'attività stanziale, una bacheca informativa multilingue da mantenere aggiornata e un distributore con materiale informativo di vario genere (sociale, sanitario, culturale, rimpatrio assistito...), in più lingue, che possa agevolare anche le possibili richieste di chiarimento durante il colloquio.

B. Il “Servizio docce” provvederà a garantire per ogni persona accolta un kit composto da: sapone per il corpo, shampoo e asciugamano da bagno grande, a nido d’ape o di spugna. È necessario utilizzare strumenti utili a limitare la possibilità di cadute (es. pedane antiscivolo).

Il “Servizio docce” può provvedere all’affidamento a terzi del servizio di lavanderia degli asciugamani.

A richiesta o al bisogno devono inoltre essere forniti: lamette da barba monouso, cambio di biancheria intima (composto da mutande e calzini) e assorbenti femminili.

Il “Servizio docce” dovrà garantire la presenza e il funzionamento di lavatrici e asciugatrici, almeno due (2) lavatrici e due (2) asciugatrici, e potrà avvalersi di un affidamento a terzi di tale servizio. I costi, da garantire calmierati, rimangono a carico dei beneficiari.

È richiesta, infine, una bacheca informativa multilingue, da mantenere aggiornata, su cui pubblicizzare specifiche informazioni sanitarie riguardanti la cura del corpo.

Pulizie

Si richiede di garantire, nei giorni di apertura, la pulizia accurata dei locali, programmando tali interventi in modo tale da non interferire con lo svolgimento delle attività.

Mappa della città

A richiesta di ASP, dovrà essere redatta la progettazione di una mappa dei servizi della città di Bologna, con le indicazioni aggiornate dei luoghi di maggiore interesse per le persone senza dimora e le persone che a vario titolo transitano per la città.

Disponibilità ad uscite extra

In particolari periodi dell’anno (es. durante i momenti di allerta della protezione civile), il servizio dovrà essere in grado di organizzarsi in 48 ore per garantire uscite extra nella città. Per tutta la durata del Piano freddo si richiede lo stesso intervento con un’organizzazione di 24 ore.

Materiale primo soccorso

È richiesta la presenza di un kit di pronto soccorso, visibile e facilmente raggiungibile dal personale in servizio, per il primo trattamento degli infortuni.

7. ORARI E LUOGHI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

A. L’attività stanziale di “Città prossima – Help center Bologna” verrà svolta all’interno di un edificio messo a disposizione da Rete Ferroviaria Italiana (RFI), situato nella Stazione di Bologna centrale, al piazzale est, o in altro luogo individuato in accordo tra ASP Città di Bologna e Comune di Bologna, atta a favorire l’integrazione tra i servizi oggetto del presente lotto e il servizio Sociale bassa Soglia.

Il servizio mantiene un accesso diretto aperto tutti i giorni dell’anno, festivi inclusi, con un orario differenziato:

- almeno 3 ore e mezza i giorni feriali (indicativamente 14.30 – 18.00 o in altro orario);

- almeno 2 ore e mezza il sabato e i giorni festivi (indicativamente 15.30 – 18.00 o in altro orario).

L'attività mobile di "Città prossima – Help center Bologna" verrà svolta prevalentemente in strada, garantendo:

- almeno 5 (cinque) uscite serali e/o notturne di circa 4 (quattro) ore l'una, di cui almeno 3 (tre) rivolte prevalentemente a beneficiari senza dimora (andando cioè a percorrere le vie o i luoghi di maggiore interesse) e 2 (due) rivolte prevalentemente a beneficiari rom
- almeno 4 (quattro) uscite diurne, di cui una dedicata al monitoraggio della Stazione di Bologna.

In particolari periodi dell'anno (es. durante l'allerta gelo in Piano freddo) potranno rendersi necessarie ulteriori uscite straordinarie, anche diurne o notturne, approssimativamente con la frequenza minima di una ulteriore uscita settimanale, da concordare con ASP Città di Bologna.

- B. L'apertura al pubblico del "Servizio docce",** svolto all'interno di un edificio messo a disposizione da ASP Città di Bologna all'interno dell'area sita in via del Lazzaretto 15, è di almeno 2 (due) ore al giorno, tutti i giorni feriali. Durante l'apertura è richiesta la presenza di almeno 2 (due) operatori.

8. MODALITÀ DI ACCESSO DEI BENEFICIARI

Per tutti i servizi che compongono il lotto "Servizi di prossimità" l'accesso da parte dei beneficiari è libero, diretto e ripetibile nel tempo.

- A. L'attività stanziale di "Città prossima – Help center Bologna"** prevede un accesso a bassa soglia, senza filtri nell'orario di apertura, rispettando un chiaro criterio valido per tutti coloro che attendono, prevedendo anche diverse modalità durante specifici momenti dell'anno (es. l'ordine di arrivo), da condividere con ASP Città di Bologna. A tutti coloro che si presentano durante l'orario di apertura deve essere garantito un colloquio.

L'attività mobile in strada di "Città prossima – Help center Bologna" prevede l'avvicinarsi alle persone in strada là dove queste si trovano (luoghi di maggiore interesse, luoghi isolati, mezzi pubblici, campi occupati). Le persone incontrate possono essere già conosciute, incontrate durante l'uscita nel percorso di monitoraggio o incontrate a seguito di una segnalazione.

- B. Il "Servizio docce",** punto unico della città, prevede un accesso a bassa soglia, ad accesso diretto, rispettando un chiaro criterio valido per tutti coloro che attendono, prevedendo anche diverse modalità durante specifici momenti dell'anno (es. l'ordine di arrivo), da condividere con ASP Città di Bologna. ASP Città di Bologna, d'intesa con l'appaltatore, può fissare un numero massimo di prestazioni da garantire quotidianamente durante l'orario di apertura.

9. 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.

10. MODIFICHE AL 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 venticinque (25) per cento dell'importo complessivo dell'appalto, in funzione delle seguenti esigenze:

- necessità di effettuare più interventi esterni e/o di incrementare le ore di disponibilità del servizio docce, o di attivare il servizio presso locali differenti, in funzione dell'aumentata domanda del servizio rispetto a quanto previsto in fase di pubblicazione del bando di gara.

11. 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 698.261,63 il costo della manodopera per l'intera durata dell'appalto, di cui euro 629.169,90 in relazione al servizio "Servizi di prossimità - Città prossima - Help center" ed euro € 69.091,72 in relazione al servizio "Servizi di prossimità - Servizio docce". Gli importi sono calcolati 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.

A. "Città prossima - Help center Bologna"

TIPOLOGIA	CATEGORIA	ORE SETTIMANALI
Coordinatore di unità operativa	CCNL cooperative sociali, cat. E1	38
Educatore di supporto al	CCNL cooperative sociali, cat.	40 (20 + 20)

coordinamento (<u>due</u> figure professionali educative o con titolo equipollente, con particolari competenze rispetto agli specifici beneficiari, rom e persone senza dimora)	D3	
Assistente sociale e/o educatore	CCNL cooperative sociali, cat. D2	100
Operatore dei servizi informativi e di orientamento (<u>con esperienza nella cultura rom</u>)	CCNL cooperative sociali, cat. D1	20
Operatore socio-assistenziale addetto all'assistenza di base	CCNL cooperative sociali, cat. B1	28
Addetto alle pulizie *	CCNL cooperative sociali, cat. A1	7

B. "Servizio docce"

TIPOLOGIA	CATEGORIA	ORE SETTIMANALI
Coordinatore di unità operativa	CCNL cooperative sociali, cat. E1	5
Operatore socio-assistenziale addetto all'assistenza di base	CCNL cooperative sociali, cat. B1	20
Addetto alle pulizie *	CCNL cooperative sociali, cat. A1	5

** parte del personale per cui è prevista una possibile esternalizzazione*

Ogni servizio che compone il lotto richiede un coordinamento di unità operativa 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'equiparazioni tra titoli di vecchio ordinamento (ante DM 509/1999) e titoli ex DM 509/1999 e ex DM 270/2004. Il coordinatore di ogni servizio di questo raggruppamento 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 della Grave Emarginazione

Adulta a 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.

Per il supporto al coordinamento si richiede una figura professionale con laurea magistrale al pari di quanto richiesto per il coordinamento, in grado di supportare il lavoro di organizzazione del servizio.

L'assistente sociale, l'educatore, l'operatore socio-assistenziale addetto all'assistenza di base e le altre figure professionali coinvolte dovranno possedere esperienza in interventi analoghi, con una formazione specifica nella relazione d'aiuto sviluppata in servizi di prossimità (es. contatto, ascolto, colloquio motivazionale, riduzione del danno, tecniche di primo soccorso...). Particolare cura dovrà essere data alla formazione sulla gestione e il contenimento dei comportamenti aggressivi reattivi e proattivi.

Tutti gli operatori impiegati in "Città prossima - Help center Bologna" devono essere in possesso di patente, categoria B.

12. IMMOBILI SEDI DEI SERVIZI E MANUTENZIONI

A. "Città prossima - Help center Bologna"

Sono messi a disposizione di "Città prossima - Help center Bologna" i locali situati nella Stazione di Bologna centrale, al piazzale est, dati ad ASP Città di Bologna da parte di Rete Ferroviaria Italiana (RFI). Gli spazi sono composti da due uffici e un servizio igienico. È previsto il servizio possa essere trasferito in altro spazio individuato da ASP Città di Bologna, in accordo col Comune di Bologna in zona e luogo idoneo all'espletamento del servizio e idoneo a favorire integrazione tra più servizi cittadini.

Sono inoltre messi a disposizione di "Città prossima - Help center Bologna" i locali situati in via Barozzi 7, di proprietà di ASP Città di Bologna, composti da un unico locale al piano terra, destinato a magazzino, e da un servizio igienico;

- B. "Servizio docce".** Sono messi a disposizione del "Servizio docce" alcuni locali situati in via del Lazzaretto 15, di proprietà del Comune di Bologna, composti da una sala d'aspetto, una zona docce e una lavanderia.

Per tutti i servizi, il gestore manterrà il buono stato dei locali e la loro manutenzione ordinaria. I lavori di manutenzione ordinaria sono a carico del gestore, mentre le manutenzioni straordinarie sono a carico dell'ente proprietario dell'immobile, ad esclusione degli oneri derivanti da danni conseguenti a negligenza o per un uso improprio dei locali.

Le spese per conservare lo stato dell'immobile in manutenzione ordinaria sono relative:

1. al servizio di pulizia, al funzionamento di impianti per il riscaldamento e il condizionamento dell'aria, allo spurgo dei pozzi neri, alla fornitura di eventuali altri servizi comuni;
2. alla disinfestazione dei locali e di altri ambienti utilizzati (derattizzazione e deblattizzazione), almeno una volta l'anno o all'occorrenza;
3. alla riparazione per risolvere guasti di elementi esterni alla muratura (es. rubinetti, prese elettriche, ricambi lampadine o neon...).

Il gestore del servizio è tenuto a riconsegnare l'immobile al termine del contratto nello stato in cui gli è stato consegnato, salvo il deterioramento derivante da normale uso.

13. UTENZE

A. "Città prossima - Help center Bologna". Sono a carico del gestore del servizio i costi relativi alle utenze telefoniche (compreso collegamento adsl/fibra) e alla tassa rifiuti, di cui ha onere di intestazione se dovuta.

Sono a carico del gestore del servizio i costi delle utenze (acqua, luce e gas) di via Barozzi n. 7.

Tutte le altre utenze sono a carico al Comune di Bologna per quanto riguarda i locali presso la Stazione di Bologna centrale.

B. "Servizio docce". Sono a carico del gestore del servizio i costi relativi alle utenze telefoniche (compreso collegamento adsl/fibra) e alla tassa rifiuti, di cui ha onere di intestazione se dovuta.

Tutte le altre utenze sono a carico al Comune di Bologna.

14. STRUMENTAZIONE

La strumentazione necessaria per lo svolgimento dei servizi che compongono il presente lotto, è a totale carico del gestore (ivi inclusi gli autoveicoli per le uscite).

Gli autoveicoli per le uscite devono essere messi a disposizione dall'aggiudicataria che deve anche provvedere al mantenimento del veicolo e sostenere i costi relativi al carburante.

15. PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

Il lotto presenta la seguente configurazione dimensionale, suscettibile di variazioni nel corso del periodo contrattuale:

SERVIZIO	PERCENTUALE	IMPORTO IN EURO PER UN ANNO
Città prossima - Help center Bologna	85%	260.222,00
Servizio docce	15%	45.000,00

Il complesso delle prestazioni di ogni singolo servizio è così suddiviso:

A. "Città prossima - Help center Bologna"

ATTIVITA'	PERCENTUALE	IMPORTO IN EURO PER UN ANNO
Attività principale: attività sociale, educativa e di coordinamento	92%	239.057,28

Attività secondaria: servizi di pulizia	6%	15.960,28
Attività secondaria: manutenzioni	2%	5.204,44

B. "Servizio docce"

ATTIVITA'	PERCENTUALE	IMPORTO IN EURO
Attività principale: attività sociale educativa e di coordinamento	82%	39.936,40
Attività secondaria: servizi di pulizia	8%	8.063,00

16. SPECIFICA RIGUARDANTE I FINANZIAMENTI DEI PROGRAMMI OPERATIVI

Il Programma Operativo relativo al Fondo di aiuti europei agli indigenti (PO FEAD⁶), approvato dalla Commissione Europea al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, mira a supportare le azioni di lotta alla povertà previste dalla Strategia Europa 2020, finanziando gli aiuti materiali destinati alle persone in povertà estrema (persone senza dimora).

A. Nello specifico di "Città prossima - Help center Bologna" il Programma Operativo finanzia

- 4.500 € annuali per l'acquisto di coperte, sacchi a pelo e generi di prima necessità;

B. Nello specifico del "Servizio docce" il Programma Operativo finanzia:

- 7.200 € annuali per l'acquisto di indumenti intimi (mutande, calzini e, al bisogno, magliette);
- 12.608 € annuali per l'acquisto di prodotti per l'igiene personale (sapone bagnoschiuma, shampoo, rasoi monouso, assorbenti femminili).

È richiesta la rendicontazione annuale delle spese sostenute per tali risorse. Il 5% di queste spese possono essere rendicontate come spese amministrative, di trasporto e di immagazzinaggio dei beni.

Il Programma Operativo finanzia, inoltre, € 11.890 annuali per spese di accoglienza, ascolto, segretariato sociale e accompagnamento alla rete dei servizi per la grave emarginazione adulta, dedicati al personale del "Servizio docce".

Tutte le cifre riguardanti i finanziamenti dei programmi operativi qui riportati si intendono oneri fiscali esclusi. L'attivazione delle risorse del PON Inclusione e del PO FEAD sarà subordinata all'approvazione del finanziamento ministeriale a validità triennale richiesto dal Comune di Bologna.

L'aggiudicatario è obbligato a collaborare con ASP, il Comune di Bologna e gli altri enti interessati e coinvolti, per il rispetto delle regole previste dalla misura di finanziamento sopra indicata, al fine di – per quanto di propria competenza in base al fatto di gestire il servizio oggetto del presente capitolato – ottenere e/o mantenere il finanziamento in questione ed

⁶<http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/europa-e-fondi-europei/focus-on/fondo-di-aiuti-europei-agli-indigenti%E2%80%93FEAD/Pagine/default.aspx>

evitare ogni possibile sua riduzione e/o revoca, anche nella forma di applicazioni di penalità o altra forma sanzionatoria.

17.CONDIZIONI ESSENZIALI DI SVILUPPO IN TERMINI DI SICUREZZA

Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, il gestore del servizio è tenuto al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene del lavoro, in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008.

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.

18.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 dei servizi che compongono il lotto "Servizi di prossimità", 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.

Ad "**Città Prossima - Help center Bologna**" è richiesto inoltre l'utilizzo della piattaforma ANThology, a cui afferisce tutta la rete degli Help Center in Italia, e da cui l'ONDS (Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane) estrae i dati nazionali. Si richiede, inoltre, un report settimanale delle uscite.

Ogni servizio presente nel lotto dovrà redigere una relazione quadrimestrale, a carattere prevalentemente qualitativo, che evidenzii 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.

Si richiede inoltre un report semestrale riguardante gli interventi di manutenzione ordinaria sostenuti, con i relativi costi, e le richieste di manutenzione straordinaria ancora in sospeso.