



*Prefettura - Ufficio territoriale del Governo
di Avellino*

Ufficio Contabilità, Gestione Finanziaria, Attività Contrattuale e Servizi Generali

MANSIONARIO DEL PERSONALE DEI CENTRI STRAORDINARI DI ACCOGLIENZA

Il presente documento fornisce opportune indicazioni in merito alle modalità di svolgimento dei servizi previsto dal contratto di affidamento del servizio e dal relativo capitolato speciale d'oneri, sotto il profilo operativo, rappresentando a tutti gli effetti una integrazione ermeneutica di detti documenti, a cui dovranno attenersi tutti i gestori dei centri, anche ai fini della rendicontazione delle attività rese, senza che esso possa essere inteso come atto modificativo degli stessi, in quanto non va ad innovare in relazione alla tipologia di prestazioni richieste e alla tempistica concordata. Alcune figure ed attività sotto riportate non sono previste in alcune tipologie di centri, per cui ogni operatore farà riferimento solo ai dipendenti/collaboratori previsti nella dotazione organica della propria struttura e alle attività previste dal proprio contratto.

REGOLE GENERALI PER LA RILEVAZIONE DELLE PRESENZE.

Per tutti i dipendenti ed i professionisti convenzionati è obbligatoria la rilevazione delle ore di servizio svolte, mediante documenti dagli stessi sottoscritti e consegnati all'Amministrazione ai fini del controllo della regolarità della prestazione resa.

Detti documenti – recanti l'intestazione del centro e della singola struttura operativa – potranno essere giornalieri, od anche settimanali o mensili, purché rechino per ciascun giorno di presenza: la data, le ore svolte e la firma del soggetto incaricato, oltre alla controfirma del direttore del centro.

OPERATORE DIURNO O NOTTURNO.

Dipendente del soggetto gestore del CAS che assicura costantemente durante il proprio orario di lavoro l'assistenza logistica degli ospiti, attraverso attività di front-office con ricezione e registrazione dei soggetti esterni (visitatori) che accedono alla struttura per avere informazioni o contattare migranti accolti nel centro; ricezione di richieste e segnalazioni degli ospiti; rileva le entrate e le uscite giornaliere, i servizi ed i beni erogati, nonché gli effetti personali consegnati; verifica il regolare funzionamento delle strutture, ovvero, accerta le anomalie e le disfunzioni insorte, segnalandole al direttore del centro, al fine di attivare gli interventi manutentivi necessari; rileva le emergenze sanitarie degli ospiti ed attiva i conseguenti interventi da parte del medico del centro o del SSN; richiede l'intervento delle Forze dell'Ordine in caso di pericoli o situazioni che mettono a rischio l'incolumità degli ospiti e degli altri soggetti presenti presso il centro; assicura le prime misure di intervento per fronteggiare guasti e risolvere problemi per la migliore vivibilità degli ambienti; verifica che non accedano al centro soggetti non autorizzati o al di fuori degli orari consentiti e che gli ospiti non introducano oggetti e cose non consentite nel centro, con particolare attenzione per quelle che possono costituire fonte di pericolo, o la cui detenzione sia vietata dalla legge; ispeziona periodicamente le strutture al fine di assicurare il regolare funzionamento degli impianti, delle suppellettili, del mobilio ed il mantenimento quotidiano delle condizioni di decoro degli stessi e di funzionamento dei presidi di sicurezza.

Durante il proprio orario di lavoro risulta sempre reperibile dagli ospiti e da coloro che accedono al centro e non può dedicarsi ad altre attività svolte presso di esso, di competenza di altri soggetti, salvo a fornire le informazioni a questi necessarie per lo svolgimento dei propri compiti.

L'attività dell'operatore diurno o notturno può essere assicurata anche da più dipendenti incaricati della funzione, purché siano coperte tutte le ore e purché sia presente durante le stesse almeno il numero minimo di operatori previsto dal contratto per ciascuna secondo le diverse tipologie di centro. In caso di CAS con strutture a rete, lo svolgimento del compito è assicurato con modalità che consentano comunque a tutti gli ospiti di poter contattare l'operatore durante il suo turno di presenza e a quest'ultimo di poter accedere alle stesse in tempi compatibili con le occorrenze emerse.



*Prefettura - Ufficio territoriale del Governo
di Avellino*

Ufficio Contabilità, Gestione Finanziaria, Attività Contrattuale e Servizi Generali

Gli operatori incaricati del servizio di assistenza diurno o notturna agli ospiti dei centri, possono svolgere, nel rispetto delle qualifiche professionali e dei rispettivi contratti di lavoro, anche altri compiti d'interesse dei centri medesimi, purché ciò avvenga in orari diversi da quelli in cui svolgono l'attività di operatore diurno o notturno, che richiede un impegno esclusivo, sia per l'ottimale svolgimento dei compiti assistenziali sopra descritti, sia perché essa risulta oggetto di apposita e specifica remunerazione nell'ambito del prezzo contrattuale.

Analogamente, siccome nell'ambito del prezzo contrattuale è prevista una autonoma remunerazione del servizio di vitto, del servizio di pulizia e del servizio di trasporto, la cui determinazione è stata effettuata considerando sia il costo dei materiali e delle attrezzature che quello del lavoro necessario al loro svolgimento, l'eventuale utilizzo dell'operatore diurno/notturno durante il proprio orario di servizio previsto dal contratto CAS per attività connesse al servizio di vitto o di pulizia o di trasporto, non solo comporterebbe l'oggettiva indisponibilità dello stesso allo svolgimento delle attività assistenziali a favore degli ospiti sopra indicate durante lo svolgimento di mansioni attinenti gli altri servizi citati, come innanzi chiarito, ma anche la mancata erogazione di un'attività di manodopera concepita in aggiunta ad quella dell'operatore diurno/notturno ed incorporata nei servizi di vitto, pulizia e trasporto.

Il fatto, poi, che nel contratto di affidamento del servizio di accoglienza non siano richieste specifiche e diverse unità di personale addetto ai servizi in questione è dovuto all'esigenza di garantire l'autonomia organizzativa del gestore che è libero di erogare gli stessi sia in via diretta con proprio personale addetto (cuochi, camerieri, addetti alle pulizie, autisti, ecc.), sia in via indiretta mediante subappaltatori cui è affidato lo svolgimento di tali compiti, debitamente indicati all'atto dell'aggiudicazione del servizio da parte della Prefettura – Ufficio territoriale del Governo e da questa regolarmente autorizzati.

MEDIATORE LINGUISTICO-CULTURALE.

Il mediatore è un dipendente o un professionista convenzionato, con rapporto di collaborazione coordinata e continuata o libero professionale, provvisto di idonea qualificazione professionale, acquisita attraverso titoli universitari nel campo linguistico o di abilitazione professionale linguistico-culturale, che attraverso la conoscenza di almeno una lingua conosciuta dagli ospiti del centro – e comunque dell'inglese, anche se sarebbe opportuna la conoscenza anche del francese o dello spagnolo, o, in alternativa dell'arabo – nonché della cultura delle aree geografiche di provenienza degli stessi, oltre che di quella italiana ed europea in maniera abbastanza approfondita, facilitino la comprensione delle regole di funzionamento del centro, delle modalità con cui viene realizzata l'accoglienza; delle modalità di integrazione ed interazione con la collettività ospitante, cittadina e provinciale; delle norme di convivenza e degli usi e costumi vigenti in Italia; dei termini italiani corrispondenti alle principali parole di uso quotidiano per il soddisfacimento delle esigenze primarie ed essenziali degli ospiti.

Il mediatore collabora anche con le autorità italiane e con gli altri operatori del centro per comprendere i bisogni e il linguaggio degli ospiti e per riferire ad essi quanto loro comunicato in lingua italiana, attraverso un'attività di traduzione scritta e parlata.

Anche per il mediatore vale il discorso delle esclusività dell'attività prestata durante l'orario di lavoro previsto per la mediazione linguistico-culturale e della possibilità di svolgere altri compiti presso il centro in orari differenti, come chiarito in relazione agli operatori diurni e notturni.

OPERATORE SOCIALE.

Professionista interno o convenzionato con il gestore del centro, provvisto della necessaria abilitazione ed iscrizione all'ordine professionale, che si occupa della valutazione delle situazioni personali, anche con riferimento alla individuazione di particolari esigenze che richiedono una



*Prefettura - Ufficio territoriale del Governo
di Avellino*

Ufficio Contabilità, Gestione Finanziaria, Attività Contrattuale e Servizi Generali

segnalazione tempestiva al medico responsabile sanitario del centro, provvedendo insieme alla presa in carico e alla individuazione dei percorsi di assistenza e cura più adeguati, nonché alla segnalazione dei casi vulnerabili alle Autorità competenti alla valutazione di specifiche condizioni di fragilità. L'assistente sociale assicura altresì l'assistenza ai minori con la predisposizione di misure di prevenzione e di tutela all'interno del centro, nonché l'inserimento scolastico degli stessi con le relative attività didattiche ed organizzazione del tempo libero.

Anche per questa figura professionale vale il discorso delle esclusività dell'attività prestata durante l'orario di lavoro previsto per essa e della possibilità di svolgere altri compiti presso il centro in orari differenti, purché compatibili e coerenti con l'inquadramento lavorativo ricevuto e il possesso dei requisiti professionali previsti per ciascuna funzione.

PERSONALE AMMINISTRATIVO.

Il centro è dotato anche di almeno una unità di personale che si occupa di tutte le incombenze di carattere burocratico, amministrativo ed economico-finanziario, nonché della gestione amministrativo-contabile dei materiali, suppellettili e delle infrastrutture, in maniera da evitare che tali attività possano sottrarre tempo agli altri operatori diurni e notturni del centro e al direttore di struttura e rendere più efficiente e funzionale l'attività del personale generico e professionale presente.

Qualora dovesse rivestire anche altri ruoli all'interno del centro, assicurerà un impegno lavorativo ed orario formato dalla somma di quanto previsto per ciascuna figura professionale, disimpegnando separatamente ed in momenti diversi le varie funzioni, cumulando le ore all'uopo previste settimanalmente.

ADDETTI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA.

Tutti i migranti ospiti dei centri hanno accesso alle prestazioni del servizio sanitario nazionale. A tal fine, l'ente gestore pone in essere le procedure necessarie per l'iscrizione degli stranieri al servizio sanitario nazionale o per il rilascio del tesserino STP in relazione alla posizione giuridica degli stessi. È inoltre assicurato un servizio complementare di assistenza sanitaria calibrato in relazione alla tipologia ed alla dimensione dei centri, secondo quanto previsto nelle specifiche tecniche.

È assicurato un servizio complementare di assistenza sanitaria alle prestazioni garantite dal Servizio Sanitario Nazionale mediante la pronta disponibilità del medico responsabile sanitario del centro, al fine di adottare, in caso di necessità, le misure di profilassi, sorveglianza e soccorso sanitario e disporre il trasferimento del migrante presso le strutture ospedaliere sotto il coordinamento della centrale operativa 118.

Sono inoltre garantiti da parte del medico del centro la visita medica d'ingresso e gli interventi di primo soccorso finalizzati anche all'accertamento di patologie che richiedono misure di isolamento o visite specialistiche o percorsi diagnostici e/o terapeutici presso le strutture sanitarie pubbliche, nonché all'accertamento di situazioni di vulnerabilità.

Le visite sono svolte in apposito presidio medico, allestito anche all'esterno del centro, purché facilmente raggiungibile, fornito di quanto necessario per le cure ambulatoriali urgenti. Il presidio garantisce l'assistenza fino all'eventuale ricovero presso strutture del servizio sanitario nazionale.

Nei casi in cui è disposto il ricovero ospedaliero, sono comunque assicurati allo straniero i servizi previsti dal presente capitolato fatta eccezione per quelli forniti dall'azienda sanitaria.

Il medico responsabile sanitario del centro informa il direttore del centro delle prestazioni effettuate e ne dà comunicazione giornaliera alla Prefettura.

Il medico responsabile del centro predispone e custodisce una scheda sanitaria per ciascun ospite, aggiornata in relazione alle prestazioni sanitarie erogate, ai farmaci somministrati, alle visite specialistiche eventualmente effettuate e comunque in occasione di ogni visita di controllo. Una



*Prefettura - Ufficio territoriale del Governo
di Avellino*

Ufficio Contabilità, Gestione Finanziaria, Attività Contrattuale e Servizi Generali

copia della scheda deve essere consegnata allo straniero al momento dell'uscita dal centro. Nel caso in cui l'uscita dal centro è dovuta al trasferimento in altra struttura di accoglienza, copia della scheda è trasmessa al medico responsabile sanitario del centro di destinazione con modalità che assicurano il rispetto delle norme sulla riservatezza. I dati sanitari relativi agli stranieri sono custoditi nella struttura sotto la responsabilità del medico responsabile sanitario. Nel caso di cambiamento dell'ente gestore i dati sono messi a disposizione del medico responsabile sanitario del nuovo ente gestore, per assicurare la continuità terapeutica.

Il direttore del centro, a completamento delle attività inerenti al servizio di assistenza sanitaria, assicura l'espletamento delle procedure necessarie all'iscrizione dei migranti al servizio sanitario nazionale o al rilascio del tesserino STP in relazione alla posizione giuridica dello straniero.

L'attività è assicurata da un professionista interno o convenzionato con il gestore del centro, provvisto della necessaria abilitazione ed iscrizione all'ordine professionale, nonché di adeguata esperienza, ovvero, anche attraverso convenzione con struttura sanitaria riconosciuta dal SSN, previa espressa previsione all'atto dell'affidamento e conseguente autorizzazione al subappalto da parte dell'Amministrazione.

Nei centri collettivi con più di 51 posti è prevista anche la presenza del servizio infermieristico che è assicurato anch'esso da un professionista interno o convenzionato con il gestore del centro, provvisto della necessaria abilitazione ed iscrizione all'ordine professionale, nonché di adeguata esperienza, ovvero, anche attraverso convenzione con struttura sanitaria riconosciuta dal SSN, previa espressa previsione all'atto dell'affidamento e conseguente autorizzazione al subappalto da parte dell'Amministrazione.

ADDETTI AL SERVIZIO DI LAVANDERIA.

Il servizio assicura il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura del vestiario consegnato in dotazione agli stranieri, con frequenza periodica in considerazione delle necessità e dei tempi di permanenza di ciascuno, e comunque almeno settimanale, nonché la raccolta e la riconsegna del vestiario pulito. Il servizio comprende altresì la messa a disposizione dell'occorrente per il lavaggio di piccoli indumenti, da effettuare a cura degli ospiti stessi.

L'organizzazione del servizio è rimessa all'autonomia del gestore che può provvedervi sia con proprio personale che con operatori esterni, appositamente autorizzati al subappalto, se tale possibilità è stata prevista all'atto dell'offerta e del convenzionamento dell'affidamento.

Nel primo caso, il personale addetto impiegato dal gestore presta attività lavorativa indipendente a quella degli operatori diurni e notturni. Per cui, in caso di incarico conferito ad alcuno di questi ultimi, questo servizio sarà svolto con orario aggiuntivo a quello stabilito per le funzioni di operatore diurno/notturno ed in momenti diversi della giornata rispetto a quelli in cui vengono svolte dette ultime funzioni.

ADDETTI AL SERVIZIO DI TRASPORTO.

Il servizio assicura principalmente il trasporto degli stranieri presenti nei centri per il raggiungimento degli uffici di Polizia e dell'Autorità Giudiziaria, della commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale nonché nelle strutture sanitarie secondo le indicazioni del medico responsabile del centro e quant'altro stabilito nel capitolato e nelle altre specifiche tecniche.

L'organizzazione del servizio è rimessa all'autonomia del gestore che può provvedervi sia con proprio personale che con operatori esterni, appositamente autorizzati al subappalto, se tale possibilità è stata prevista all'atto dell'offerta e del convenzionamento dell'affidamento.

Nel primo caso, il personale addetto impiegato dal gestore presta attività lavorativa indipendente a quella degli operatori diurni e notturni. Per cui, in caso di incarico conferito ad alcuno di questi ultimi, questo servizio sarà svolto con orario aggiuntivo a quello stabilito per le funzioni di operatore



*Prefettura - Ufficio territoriale del Governo
di Avellino*

Ufficio Contabilità, Gestione Finanziaria, Attività Contrattuale e Servizi Generali

diurno/notturno ed in momenti diversi della giornata rispetto a quelli in cui vengono svolte dette ultime funzioni.

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE, CONSERVAZIONE E CONTROLLO DEI PASTI.

Il servizio viene svolto, di regola, nei centri collettivi e comprende la fornitura di pasti giornalieri, nel rispetto della normativa nazionale ed europea in materia di sicurezza alimentare (c.d. pacchetto igiene), l'applicazione delle procedure di autocontrollo (HACCP) previste e da parte di personale idoneo alla attività di ristorazione. Il servizio è effettuato, ad orari prestabiliti, eventualmente articolando il servizio stesso secondo turni, da parte di personale dell'ente gestore, in possesso di tutte le autorizzazioni, le licenze ed i permessi previsti dalla normativa vigente per le attività di preparazione dei pasti. In presenza di locali adibiti ad uso mensa, è proibito il consumo dei pasti negli alloggi. Al di fuori degli orari dei pasti principali, l'ente gestore assicura la possibilità di consumare in spazi comuni bevande o snack con oneri a carico degli stranieri, anche attraverso distributori automatici.

L'ente gestore provvede all'acquisto e trasporto in proprio dei generi alimentari, al loro stoccaggio con l'assunzione del rischio del loro naturale deterioramento; alla preparazione dei pasti presso le cucine del centro (in caso di disponibilità di locali ad uso cucine all'interno del centro), ovvero presso locali aziendali esterni – centri di cottura - (in caso di preparazione dei pasti all'esterno del centro sprovvisto di locali ad uso cucine); trasporto dei pasti confezionati presso i centri di cottura esterni in idonee vaschette monoporzione a sigillatura ermetica, provviste di etichette indicanti la denominazione dell'azienda, il lotto di produzione, la data di confezionamento e la data di scadenza (in caso di preparazione degli stessi all'esterno del centro). Il trasporto dei pasti va effettuato con mezzi e contenitori idonei, adibiti esclusivamente a tale uso, in grado di garantire il mantenimento delle temperature. L'ente gestore provvede ad ottenere l'attestazione di idoneità igienico-sanitaria dei mezzi di trasporto utilizzati e provvede periodicamente alla sanificazione dei mezzi stessi.

Il gestore provvede, altresì, alla distribuzione dei pasti agli ospiti e fornitura di tovaglioli di carta, tazza o bicchiere e set di posate monouso biodegradabili e compostabili, nel rispetto della normativa europea di riferimento; alla distribuzione dei pasti agli stranieri ricoverati nei locali dell'infermeria presente nel centro; al rassetto della cucina, lavaggio delle stoviglie, dell'utensileria e di quant'altro utilizzato per la preparazione dei pasti. In tali attività è compresa anche la fornitura di tutto il materiale occorrente (detersivi, disinfettanti, ecc.).

Il servizio deve essere svolto per sette giorni alla settimana e comprende i tre pasti principali e cioè prima colazione, pranzo e cena, secondo il numero delle presenze nel centro. Nella definizione dei menu occorre tener conto di un'adeguata variabilità della composizione dei piatti e rispettare i principi e le abitudini alimentari degli stranieri in accoglienza. Il servizio tiene conto delle specifiche esigenze alimentari, relative: alle principali etnie cui appartengono gli stranieri accolti, al fine di garantire il rispetto delle abitudini alimentari in base alle tradizioni culturali e religiose; alla necessità di diete iposodiche, ipoproteiche, ipoglicidiche o prive di alimenti allergizzanti dettate da prescrizioni mediche; alla presenza di minori in età neonatale o in età di svezzamento, o in tenera età.

In caso di trasferimento di stranieri presso altri centri sono forniti cestini da viaggio.

I generi alimentari utilizzati per la preparazione dei pasti devono avere le caratteristiche merceologiche ed i requisiti qualitativi ed igienico-sanitari conformi alla normativa nazionale e comunitaria.

Qualora il gestore abbia chiesto, in sede di negoziazione del servizio e prima del suo affidamento, il subappalto delle servizio di vitto, alle suddette attività potrà provvedervi, in tutto o in parte, il subappaltatore con proprio personale e mezzi, sempre sotto la supervisione e la corresponsabilità dell'appaltatore.

Nel caso in cui il servizio è gestito direttamente dall'affidatario, il personale impiegato presta attività



*Prefettura - Ufficio territoriale del Governo
di Avellino*

Ufficio Contabilità, Gestione Finanziaria, Attività Contrattuale e Servizi Generali

lavorativa indipendente a quella degli operatori diurni e notturni. Per cui, in caso di incarico attinente al servizio di vitto conferito ad alcuno di questi ultimi, questo servizio sarà svolto con orario aggiuntivo a quello stabilito per le funzioni di operatore diurno/notturno ed in momenti diversi della giornata rispetto a quelli in cui vengono svolte dette ultime funzioni.

Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Avellino