



Modello Offerta Tecnica

ALLA PREFETTURA – UTG
DI MILANO

OFFERTA TECNICA

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi per l'affidamento dei servizi di gestione e funzionamento del centro di permanenza per i rimpatri (CPR)- presso la struttura demaniale sita in via Corelli 28, Milano con capienza di 84 posti. Periodo 07/09/2021-06/09/2022

CIG 8716424C9F

La sottoscritta Paola CIANCIULLI nata a Napoli il 28/06/1974, in qualità di legale rappresentante della Società **ENGEL ITALIA S.R.L.** con sede in SALERNO Via FRANCESCO FARAO n. 4, Codice fiscale / P.Iva 05044560653;

DICHIARA

di essere disponibile ad eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto in epigrafe, in conformità alle specifiche tecniche indicate nel *Capitolato, nell'Allegato 5-bis, nella Tabella frequenze pulizie e nell'Allegato A (Tabella dotazione personale)*.

A tal fine ha predisposto l'Offerta Tecnica di seguito descritta:

B.1. QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

B. 1.1. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Descrivere i servizi che intende offrire (offerta base) in conformità a quanto indicato nelle specifiche tecniche con analitica descrizione delle sue modalità e componenti:

BREVE PRESENTAZIONE AZIENDALE

La Engel Italia S.r.l., opera nel settore dell'accoglienza ed assistenza ai Richiedenti Protezione Internazionale da diversi anni, con un'esperienza maturata sin dall'Emergenza Nord Africa del 2011/2013, proseguendo con la gestione del Centro SPRAR Paestum (SA) Triennio 2014/2016, con la gestione di CDA, CAS nella Regione Campania (Salerno e Avellino); Puglia (Massafra – Taranto), Roma e in Basilicata (Potenza) con la Gestione del **C.P.R. (Centro di Permanenza per il Rimpatrio – Palazzo San Gervasio- - PZ)** sia con l'affidamento con carattere d'Urgenza CIG: 7275112C55 a cui ha fatto seguito l'aggiudicazione del **Bando Triennale (2018/2021) CIG: 7271031498**, come dettagliato dalle Convenzioni e Contratti sottoscritti negli anni con i vari Enti ed allegati. L'esperienza maturata fin dal 2011, ha consentito di adottare un modello organizzativo e di gestione, che ha determinato la realizzazione di un “concept” per la gestione

di un Centro per il rimpatrio che si fonda su un gruppo multidisciplinare affiatato e coeso, peculiarità che si riverberano positivamente sulla qualità dei servizi erogati. Atteso che l'*équipe*, nel caso di specie, è sottoposta a situazioni di stress, fondamentale importanza è riservata alla periodica formazione e continuo aggiornamento (vedasi Corso Tecnico in Accoglienza – Centro Studi di Foligno **All. 1**) presso Istituti accreditati e riconosciuti dall'art. 8 del D.L. 16 gennaio 2013, nr. 13 e dal Servizio Centrale SPRAR (InMigrazione Roma; VIS Roma etc. – **All. 2**) con l'intento di produrre un costante miglioramento del servizio da erogare e contestualmente fornire una percezione positiva della presenza di un Centro di tale tipologia sul territorio locale, abbattendo ogni forma di pregiudizio. La programmazione di moduli formativi e seminari sulla normativa interna di asilo, tecniche di accoglienza, operatori dell'accoglienza; gestione dello stress e prevenzione del *burn out*, mediante colloqui individuali e/o di gruppo, va a completare l'*iter* formativo del personale che si conclude con attività di verifica e autovalutazione nonché di supervisione psicologica.

MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEI VARI SERVIZI DA SVOLGERSI

A) SERVIZIO DI GESTIONE AMMINISTRATIVA

I Responsabili del Centro, nelle figure del Direttore Dott. Alessandro Forlenza e del Direttore Sanitario Dott. Enzo Angelo Giudice, coadiuvati dall'*équipe* multidisciplinare, terranno un seminario informativo finalizzato a spiegare ruoli e funzioni del gruppo di lavoro, regole principali di convivenza e di accesso ai servizi messi a disposizione dal Centro. Mediante il Gestionale "IMMIGREER" (*brochure* e fatture "Immigreer" - **All. 3**) sarà possibile: la registrazione anagrafica, scheda medica, sociale e psicologica (modelli "Immigreer" - **All. 4**); la registrazione degli ingressi e delle dimissioni dal Centro dei trattenuti; la registrazione delle informazioni sul percorso di richiesta d'asilo e attività di comunicazione degli atti relativi ai procedimenti di convalida dinanzi al competente Giudice nonché delle richieste di Protezione Internazionale, ove avanzate e conseguente comunicazione e notifica dei relativi atti, secondo quanto previsto dall'art. 11, comma 3, del decreto legislativo 28 gennaio 2008 n. 25, nonché all'eventuale assistenza per il colloquio con la Commissione territoriale da remoto; la registrazione dei ricoveri ospedalieri, visite specialistiche esterne e terapie da seguire; la registrazione dei servizi erogati (lavanderia/barberia/kit di primo ingresso/scheda telefonica etc...); la registrazione di eventuali visitatori con annotazione degli estremi del provvedimento autorizzativo e firma informativa *privacy*; la creazione automatica del prospetto del Pocket Money in base alle presenze effettive giornaliere; la registrazione di eventuali disservizi e/o proposte migliorative segnalate dagli ospiti al fine di una valutazione, durante *briefing* settimanali, delle medesime, con adozione di interventi correttivi; la registrazione di eventuali episodi che hanno causato lesioni ad ospiti e/o operatori e in genere la comunicazione giornaliera alla competente Prefettura, alle ore 10:00, di ogni notizia inerente le presenze, la regolare

conduzione della convivenza e le condizioni del Centro. Sarà rilasciato ad ogni ospite un “BADGE” (modello badge ospite – **All. 5**) personalizzato corredato di foto identificativa utile per la prima registrazione. Anche tutto il personale in forza alla scrivente sarà dotato di BADGE personalizzato al fine di consentire una facile identificazione, sia alle Autorità competenti che agli Ospiti del Centro. Le attività del personale saranno disciplinate altresì dal Regolamento Aziendale di cui copia sarà fornita alle Autorità competenti (modello badge operatore e regolamento aziendale – **All. 6**). Il detto Gestionale “IMMIGREER” inoltre, consentirà: il controllo in tempo reale degli ospiti presenti, monitorando in maniera semplice e veloce tutti i nuovi accessi al centro; il controllo delle presenze serali (ore 23,59 – ore 00,01) al fine della comunicazione di eventuali dimissioni, come da indicazioni Ministeriali; Il Gestionale “ZUCCHETTI” (**All. 24**) consentirà invece: il carico e lo scarico del magazzino, la stampa dei *report* di giacenza giornaliera, l’invio di mail “*Allert*” nel momento in cui il prodotto arriva sotto soglia minima di magazzino, il riordino ai fornitori, la registrazione delle fatture ed i pagamenti, al fine di una corretta rendicontazione; la distribuzione facile e veloce dei kit primo ingresso/igiene-personali/effetti lettereschi/abbigliamento/schede telefoniche nonché dei pasti, delle forniture di economato necessari al funzionamento degli uffici mediante scaricamento giacenza magazzino e compilazione reportistica. Parallelamente tali attività saranno altresì attestate mediante la tenuta di registri cartacei (modelli – **All. 7**). Si evidenzia come la piattaforma gestionale “IMMIGREER” consenta alla Prefettura e alle Autorità competenti, di accedere da remoto ai dati sopra specificati, al fine di un immediato monitoraggio e controllo. Sarà predisposta altresì, un’apposita area di custodia Valori, dotata di n. 5 Armadi Casellari Rinforzati Porta Valori (brochure - **All. 8**) a disposizione degli ospiti, gestita dall’Economo e dal Direttore.

L’economo della Società Engel Italia S.r.l., tra le altre cose, si occuperà altresì della consegna dei Pocket Money; della gestione dei contatti con i fornitori nonché di monitorare e controllare le utenze elettriche, idriche, di gas e del combustibile per il riscaldamento nonché al controllo degli importi fatturati con riferimento alle utenze intestate all’Amministrazione provvedendo alla trasmissione delle relative fatture alla competente Prefettura affinché provveda per la liquidazione con l’attestazione che i consumi si riferiscono all’attività del Centro. La figura dell’Economo si occuperà, in collaborazione con l’Assistente Sociale, anche di gestire eventuali pratiche di recupero e/o ricezione somme di denaro di pertinenza dell’ospite qualora quest’ultimo provenisse da un Istituto Penitenziario o dovesse ricevere somme dai propri familiari.

B) SERVIZIO DI ASSISTENZA GENERICA ALLA PERSONA

1. La Mediazione Linguistico-Culturale

La Engel Italia S.r.l. considera la mediazione linguistica e culturale un “Mestiere Specialistico”

volto ad anticipare e individuare i bisogni e le esigenze degli ospiti ancor prima che questi li manifestino. Tale attività è volta a favorire la comunicazione e la inter-comprensione tra l'ospite e il mediatore sia a livello linguistico che culturale. In tale contesto i mediatori hanno il compito di acquisire la completa fiducia degli ospiti riservando particolare attenzione ai disagi socio-culturali, sintomi e patologie che dovessero emergere. Il servizio di mediazione linguistico culturale sarà erogato da personale, maschile e femminile in maniera strumentale agli altri servizi erogati nel Centro, dotato di apposita qualifica riconosciuta a carattere Nazionale con copertura delle principali lingue parlate dagli ospiti (curriculum e attestati – **All. 9**).

2. Servizio di informazione e orientamento legale

La Engel Italia S.r.l. si avvale della figura dei consulenti legali interni che affiancati dai mediatori interculturali, elaborano percorsi individuali di assistenza ed orientamento legale. I consulenti legali si occuperanno di illustrare alcune nozioni di base giuridiche sul diritto penale e civile con particolare attenzione alla normativa in materia di immigrazione ed asilo e sui principali diritti e doveri dello straniero, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo, opuscoli tradotti nelle principali lingue parlate dagli ospiti del Centro (carta dei diritti – **All. 10**). L'équipe così composta, provvederà altresì ad informare gli ospiti sulle modalità di identificazione e sulle conseguenze del rifiuto di collaborare al procedimento di identificazione nonché sulle modalità di accertamento dell'età del minore in caso di dubbi sulla minore età. A tal uopo sarà richiesto all'ASL territorialmente competente, l'istituzione di un tavolo tecnico al fine di favorire tale procedura, sulla scorta di quanto già avviato dalla scrivente con l'ASP di Potenza con riferimento al CPR di Palazzo San Gervasio, con la quale è stato altresì sottoscritto un protocollo d'intesa volto a coordinare e regolarizzare le svariate attività (**All. 11**). Inoltre saranno fornite informazioni afferenti alle cause di trattenimento, alle modalità di convalida e agli effetti dell'espulsione. Saranno altresì illustrate agli ospiti le regole comportamentali vigenti nel centro le quali saranno inserite nel Regolamento che viene consegnato ad ogni straniero all'atto dell'ingresso nel Centro (regolamento CPR – **All. 12**).

3. Servizio di Assistenza Sociale e Psicologica

Assistenti Sociali e Psicologi, coadiuvati dai Responsabili di Struttura si occuperanno del sostegno Socio-Psicologico dei trattenuti, al fine di individuare e comunicare tempestivamente al Responsabile Sanitario del Centro, eventuali situazioni di fragilità e vulnerabilità che dovessero richiedere la immediata presa in carico specialistica esterna e/o del SSN. All'interno del Centro, saranno adibiti appositi spazi per i colloqui individuali che si terranno alla presenza delle dette figure professionali, dei mediatori e delle competenti Autorità, volti ad appurare le motivazioni che hanno spinto a lasciare il Paese di origine, l'anamnesi psico-sociale della famiglia di origine, eventuali sintomi del disturbo post-traumatico da stress o del disturbo acuto d'ansia che possano potenzialmente sfociare in condotte delittuose/criminali, con lo scopo d'identificare situazioni

meritevoli di attenzione differenziata così come quelle di persone appartenenti a categorie vulnerabili, vittime di tratta. Per ogni soggetto verrà compilata una scheda/intervista anche informatizzata che sarà di supporto alle Forze dell'Ordine. A tal fine nasce anche la collaborazione con il Centro Internazionale di Psicologia e Psicoterapia Strategica – CIPPS (All. 26) che consentirà di individuare e prendere in carico celermente soggetti il cui quadro clinico psicologico evidenzia criticità tali da rendere necessario maggiori approfondimenti.

4. Servizio di Preparazione, Distribuzione, Conservazione e Controllo dei Pasti

Il servizio di Ristorazione sarà erogato dal Lunedì alla Domenica per 365 giorni all'anno. Si evidenzia come codesto concorrente abbia maturato un'esperienza pluriennale in tale settore disponendo nella provincia di Salerno, Taranto e Bari, di Centri Cottura impegnati quotidianamente nella preparazione di circa 500 pasti, divisi in quattro menù destinati ai Centri di Accoglienza ubicati nelle medesime provincie (**All. 14 ter**). I pasti saranno preparati presso il Centro di Cottura della scrivente ubicato a Milano alla Via Corelli n. 17 (contratto e planimetria locali - **All. 13**). L'estrema vicinanza del Centro Cottura al C.P.R. **di soli 150 mt**, consentirà alla scrivente di poter erogare il servizio *de quo* anche qualora ci siano ingressi di nuovi ospiti non programmati o rimpatri, al di fuori dei normali orari di erogazione dei pasti. La giornata alimentare conterà dei tre pasti principali: colazione, pranzo e cena secondo quanto richiesto dal capitolato. I pasti saranno preparati in osservanza della vigente normativa (pacchetto igiene), prediligendo l'utilizzo di prodotti e materie di prima qualità provenienti da produzione biologica, DOP, IGP a filiera corta, "chilometri zero" e tradizionale, tenendo sempre conto della loro genuinità, stato di conservazione e igiene. I pasti saranno consegnati agli ospiti, confezionati in idonee vaschette monoporzioni, sigillate ermeticamente e recanti etichettatura riportante la denominazione dell'azienda, il lotto di produzione, la data di confezionamento e la data di scadenza; gli stessi saranno trasportati dal centro di cottura al C.P.R. per il tramite di mezzi e contenitori in grado di garantire il mantenimento delle temperature. I pasti saranno distribuiti da personale in possesso dei relativi attestati e/o certificazioni, in orari prestabiliti. Saranno proposti tre menu così da garantire un'adeguata variabilità dei pasti: menù tradizionale (pasta o riso e carne o pesce); menù vegetariano; menù dietetico e in ogni caso si terrà conto di particolari gusti degli ospiti con attenzione ai soggetti che dovranno seguire prescrizioni mediche particolari. Unitamente ai pasti verrà altresì fornita anche una bottiglia di acqua da lt. 1,5, condimenti ed aromi in confezioni monoporzione nonché tutto il materiale monouso necessario alla consumazione degli alimenti quali posate Bis (forchetta e cucchiaio, come da Regolamento CIE) con tovaglioli e bicchieri monouso. In caso di trasferimenti degli ospiti questi saranno dotati di cestini da viaggio. Per ogni fornitura sarà conservato per 72 ore, un campionamento rappresentativo dei pasti erogati, al fine di eventuali verifiche e/o controlli analitici da parte delle Autorità Sanitarie. Grazie all'ausilio del *software* "IMMIGREER", il servizio mensa sarà gestito

in modo veloce, preciso ed efficiente attesa la possibilità di: caricamento di Menu personalizzato colazione/pranzo/cena; caricamento preferenze pasti giornalieri per ospite; generazione comanda per il centro cottura; distribuzione Pasti (colazione, pranzo, cena) agli ospiti e creazione del relativo consuntivo dei pasti erogati. Inoltre il *software* permette una gestione in tempo reale del magazzino mediante la gestione dell'anagrafica articoli e delle giacenze; la gestione dei documenti (Fatture, DDT); la generazione automatica DDT di consegna. Il Centro sarà allestito altresì con distributori automatici forniti dalla Società Orosesta S.p.A. in possesso di n. 6 Certificazioni di Qualità (**All. 14**) che consentano agli ospiti di consumare *snack* e bevande anche al di fuori degli orari dei pasti principali, con oneri a carico di questi ultimi che possono tuttavia avvantaggiarsi di un listino preferenziale con prezzi sociali dei relativi prodotti.

Si evidenzia come codesto operatore sia solito adottare un piano di autocontrollo dell'esercizio di somministrazione (cioè l'insieme di tutte le misure che devono essere adottate per garantire la sicurezza igienica e l'integrità dei prodotti alimentari) il quale è caratterizzato da una procedura di qualifica dei fornitori (**All.14 bis**) che prende in considerazione i seguenti aspetti specificati nel manuale di autocontrollo HACCP sulla scorta di quanto la scrivente stà già attuando (**All. 14 ter**):

- conformità alla normativa vigente: Scia (segnalazione certificata di inizio attività), sistema di autocontrollo igienico, sistema di rintracciabilità ed eventuale bollo CE per i fornitori di prodotti di origine animale;
- eventuale presenza di certificazioni di sistema qualità o certificazioni di prodotto (prodotto biologico, *gluten free*, ecc.) e verifica per il tramite di Enti accreditati;
- qualità e rapporto costo-beneficio dei prodotti;
- disponibilità di fornire certificati di conformità (certificati di analisi);
- idonea gestione delle scorte di prodotti, al fine di evitare l'utilizzo di alimenti prossimi alla scadenza.

Unitamente alla selezione dei fornitori in possesso di Certificati di Qualità (MARR SpA e DAC SpA – All. 14 bis) particolare importanza è data alla programmazione dell'approvvigionamento delle merci, stabilendone la qualità e la tipologia in funzione delle previsioni di utilizzo in modo particolare per le derrate deperibili, così da limitare i tempi di conservazione e avere prodotti sempre freschi. La fase di controllo delle merci in entrata diventa essenziale prima dell'accettazione e stoccaggio in magazzino ed è importante che il personale addetto alla ricezione delle materie prime sia formato adeguatamente sulla procedura di ricezione: in questi casi viene predisposta una *check-list* di controllo dove l'addetto registra le verifiche effettuate.

Ultimo passo, ma non meno importante rispetto a quelli appena citati, è il controllo dell'idoneità del mezzo di trasporto grazie alla continua verifica visiva dell'igiene del mezzo e il controllo della temperatura di trasporto per le merci deperibili. A tal uopo si evidenzia come la Engel Italia

S.r.l. disponga di tale automezzo.

5. Servizio di Lavanderia

Il servizio sarà organizzato all'interno del C.P.R., in locali appositamente allestiti, garantendo la presenza di macchine automatiche atte al lavaggio, asciugatura e stiratura, ove richiesto, degli effetti personali degli ospiti e delle coperte date in dotazione (**All. 15**). Il lavaggio della biancheria e le operazioni connesse, saranno eseguite a regola d'arte utilizzando prodotti di prima qualità e a marchio **ECOLABEL** e a basso impatto ambientale e non dannosi per la salute delle persone. Tutte le operazioni si svolgeranno in ossequio a quanto previsto dal Capitolato di Gara e specifiche tecniche e in ogni caso in modo tale da soddisfare le necessità degli ospiti nel corso della loro permanenza nel Centro. I locali Lavanderia saranno funzionanti nell'arco dell'intera giornata ma sarà privilegiato l'utilizzo nelle ore serali per un minore consumo e costo dell'energia elettrica. Tutte le attività saranno registrate sul Gestionale "IMMIGREER" e contestualmente su modello cartaceo. Ad ogni cambio ospite sarà effettuata la sanificazione di materasso, cuscino mediante operazioni di idro-sanificazione.

6. Servizio di Trasporto

Il servizio sarà garantito con mezzo proprio della Engel Italia S.r.l. e con l'ausilio della competente P.S., destinato ad accompagnare gli ospiti per il raggiungimento degli Uffici di Polizia e dell'Autorità Giudiziaria, della Commissione Territoriale per il riconoscimento della Protezione Internazionale, nonché delle strutture sanitarie secondo le indicazioni del Direttore Sanitario del C.P.R. Si evidenzia che l'automezzo già in dotazione alla Scrivente ed attualmente in uso presso Il CPR di Palazzo S. G., si caratterizza per essere un veicolo "**Protetto**" che consente all'autista e al mediatore/accompagnatore di poter trasportare l'ospite in massima sicurezza, rinforzato e dotato di separatore vano passeggeri su modello "Auto Polizia" (**All. 16**).

7. Servizio di Cura e Igiene di capelli e barba

Il servizio, che prevede la presenza di un Operatore con mansione di Barberia che soddisferà le esigenze degli ospiti, sarà erogato in giorni e ad orari prestabiliti. A tal uopo verrà allestito all'interno del Centro un locale attrezzato ad uso esclusivo per il servizio *de quo* che in considerazione dell'utenza sarà dotato esclusivamente di apparecchi taglia capelli e regola barba elettronici privi di lame a garanzia di una maggiore sicurezza all'interno del C.P.R.

C) SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Sarà allestito all'interno del Centro un Presidio Medico permanente, dotato di ambulatorio provvisto di farmaci di uso comune e frequente oltre a quelli cosiddetti salvavita nonché di strumentazione e materiali di base consumabili come da Capitolato e specifiche Tecniche. Il Direttore Sanitario del Centro sarà deputato al coordinamento dei rapporti con le Istituzioni Sanitarie presenti sul territorio, il medesimo, coadiuvato dalla collega Dr.ssa DADDABBO Margherita, garantiranno il Servizio di *screening* medico mediante una prima visita di ingresso

alla quale seguirà attestazione di idoneità alla vita in comunità con immediata richiesta di emissione del relativo codice STP e iscrizione all'SSR per l'attribuzione del medico di base. Qualora, invece, dovessero emergere patologie che precludano la vita nel Centro, l'ospite sarà alloggiato temporaneamente in un locale di osservazione adiacente l'infermeria in attesa di essere accompagnato presso la più vicina ASL al fine di poter effettuare i dovuti e più approfonditi controlli. Sarà compito del personale medico e paramedico garantire interventi di primo soccorso, tesi all'accertamento di patologie o situazioni di vulnerabilità nonché la necessità di effettuare visite specialistiche presso il SSN o presso il Centro Polispecialistico Lambrate S.r.l. e/o presso il Centro Odontoiatrico del Dott. FUCILLO Diego Mauro Biagio con i quali sono stati siglati Protocollo d'Intesa (**All. 26**) al fine di offrire un celere e pronto intervento a favore degli ospiti anche per ciò che concerne gli esami ematochimici qualora prescritti dal Direttore Sanitario del Centro. A tal uopo si evidenzia come per i trasporti attinenti ad esigenze di carattere sanitario, anche al fine di non sottrarre al territorio metropolitano un'unità mobile medica del 118, ci si avvarrà del Protocollo d'Intesa siglato con la "Coop. Soc. Onlus Mediolanum Soccorso" che garantirà il trasporto del trattenuto con mezzi propri, con l'ausilio della competente P.S. (**All. 17**). Il Gestionale "IMMIGREER" consentirà la redazione di una scheda sanitaria individuale con registrazione degli ingressi in infermeria, delle eventuali terapie prescritte e di quelle somministrate con indicazione dei relativi farmaci, con accesso riservato al personale medico e paramedico. Il servizio sarà erogato secondo il modello dell'assistenza primaria (*primary health care*) il cui obiettivo finale è il raggiungimento di migliori servizi sanitari per tutti riducendo l'esclusione e le disparità sociali nella salute anche grazie al Protocollo d'Intesa siglato con l'Associazione "Medici Volontari Italiani" (**All. 26**). Tale sistema è teso non solo a fornire servizi curativi, ma anche preventivi nell'intento di fornire un'educazione sanitaria agli ospiti, con erogazione programmata di Corsi di Primo Soccorso ed Educazione Alimentare. Il Medico Responsabile del Centro si occuperà della redazione di una scheda sanitaria informatica per ogni ospite che oltre a contenere tutti i dati afferenti alla storia clinica del trattenuto riporterà altresì tutte le prestazioni sanitarie e i farmaci erogati in suo favore. Tale scheda e i relativi dati saranno prontamente comunicati alla Prefettura e saranno conservati nel rispetto della Legge sulla Privacy. Una copia del Diario Clinico personale sarà rilasciato all'ospite al momento della sua dimissione dal Centro. Alla luce dell'Emergenza Sanitaria in corso determinata dalla diffusione del COVID-19 la scrivente si propone di dotare il Centro di un protocollo anticontagio che prevede, oltre che la distribuzione dei dispositivi di protezione individuali (DPI – mascherine, guanti, gel mani sanificante) a tutti i trattenuti nonché al personale impiegato, anche l'osservanza di linee guida volte al contenimento dei contagi come meglio illustrato nell'allegato (**All.27**) contenente altresì le schede tecniche dei prodotti igienizzanti e sanificanti prodotti da una importante azienda padovana la ITALCHIMICA Spa, e

di cui codesto Gestore è solito approvvigionarsi.

D) FORNITURA, TRASPORTO E CONSEGNA DEI BENI

La Engel Italia S.r.l. effettuerà la fornitura, il trasporto e la distribuzione dei beni agli ospiti (effetti lettereschi, prodotti per l'igiene personale, kit di primo ingresso, pocket money etc.) in ossequio a quanto previsto dal Capitolato Tecnico. **A titolo migliorativo**, in forza del partenariato commerciale intercorrente con la **Società GIVOVA (All. 18)**, la Engel Italia S.r.l. propone altresì di equipaggiare gli ospiti, per i mesi più freddi dell'anno, di capi di abbigliamento in pile come guanti, cappelli, felpe e tute. La Engel Italia Srl si propone di integrare, sempre su richiesta individuale, le dotazioni personali durante il periodo estivo con repellenti naturali contro gli insetti nella misura di un erogatore spray da 85/120 ml. ogni 2 mesi. Ogni fornitura, effettuata in favore dell'ospite, sarà attestata da relativa ricevuta rilasciata da quest'ultimo e registrata su scheda informatizzata e cartacea.

E) SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

L'attività di pulizia e disinfezione degli ambienti comprende la sanificazione di tutti i locali diurni, notturni e aree comuni del Centro, ivi compresa la pulizia e disinfezione degli uffici, arredi e attrezzature in uso nonché delle aree esterne. Il servizio si occuperà altresì della disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione di tutte le superfici. Tutti gli interventi saranno effettuati a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare gli ambienti oggetto degli interventi e con frequenze in ossequio a quanto previsto dal Capitolato di Gara e specifiche tecniche. Ci si avvarrà di macchine ed attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti quali lava/asciuga pavimenti industriali nonché aspira polveri dotate di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita come prescritto dalle disposizioni di legge (**All. 19**) oltre che di scale, secchi, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini, sacchi per la raccolta dei rifiuti, impalcature, ponteggi, detergenti e sanificanti di prima qualità e a marchio ECOLABEL (**All. 20**) o equivalenti e quindi rispondenti ai requisiti previsti dalla vigente normativa italiana ed europea anche per ciò che concerne la biodegradabilità, i dosaggi, le avvertenze di pericolosità. Si seguiranno le direttive del piano programmatico (*Planning*) di cui si doterà codesto operatore. Si provvederà altresì alla Raccolta e allo Smaltimento dei Rifiuti Speciali con la registrazione su "Formulari Identificati dei Rifiuti" e la compilazione annuale del MUD. Si provvederà altresì alla pulizia e cura delle Aree Esterne e/o Verdi di cui è dotata il Centro. Il servizio *de quo* sarà reso in osservanza di quanto disposto dalla Legge n. 82 del 25/01/1994 e ss.ms.ii. nonché degli accordi nazionali e provinciali.

Illustrare le modalità di organizzazione dei vari servizi da svolgersi all'interno del centro, con precisa indicazione e descrizione delle singole voci di cui ai successivi punti a), b), c) e d):

Codesto Operatore forte dell'esperienza maturata nella gestione del C.P.R. di Palazzo San Gervasio (PZ) e a seguito di continue collaborazioni/scambi informativi con i Direttori dei

C.P.R. di Bari e Torino, ha rilevato e concentrato le principali criticità, nella gestione di tale tipologia di Centro, in quattro macrocategorie: - **Pasti**: la criticità sarà affrontata e risolta grazie all'estrema vicinanza del Centro Cottura al C.P.R. che consentirà di andare incontro in maniera più agevole, ai gusti ed alle esigenze degli Ospiti nonché di avere sempre pasti caldi; - **Tabacchi**: è assodato che tra gli ospiti dei C.P.R. si registra una continua e cospicua richiesta di acquisto di tabacchi, la cui mancanza sovente genera forti malumori e nel contempo sottrae operatori per l'evasione di tale incombenza. La scrivente pertanto propone di risolvere tale criticità mediante l'installazione, **a titolo di miglioria**, di un distributore automatico con istruzioni operative in cinque lingue, in grado di erogare tabacchi e ricariche telefoniche (cfr. Offerta della Ditta Laser Video S.r.l. – **All. 21**); - **Telefonia**: altra causa di disordini che possono verificarsi all'interno del C.P.R. è data dalla limitata libertà degli ospiti di comunicare con i propri cari a causa della loro condizione di restrizione. Infatti questi ultimi sono costretti ad effettuare le loro telefonate usufruendo degli apparecchi telefonici pubblici, di cui è presumibilmente dotato ogni modulo abitativo. A tal uopo codesto operatore propone di risolvere la problematica a monte, dotando ogni ospite, che sia in possesso di una sim e previa autorizzazione della competente Questura, **di un telefono cellulare** privo di telecamera che consenta agli ospiti di telefonare in ogni luogo a loro consono e inoltre di sfruttare i **servizi di messaggistica (whatsapp) mediante la connessione wi-fi** che sarà attivata all'interno del Centro, **a titolo di miglioria** dalla scrivente; - **Attività**: anche al fine di impegnare le giornate degli ospiti e rendere loro più piacevole il trascorrere del tempo saranno organizzati momenti formativi, gruppi di ascolto e attività ludico-ricreative e sportive (cfr. Protocolli d'Intesa sottoscritti – **All. 25**).

A tal proposito si propone di seguito una disamina di una "giornata tipo" all'interno del C.P.R.:

- Primo *screening* medico con idoneità o diniego alla vita in comunità: tali operazioni saranno di competenza del Medico che sarà coadiuvato dall'infermiere di turno. L'inserimento dell'ospite dal punto di vista sanitario sarà completato con richiesta di Codice STP e assegnazione del medico di base. Il Direttore Sanitario compilerà la scheda sanitaria informatica e cartacea dell'ospite con indicazione dell'anamnesi ed eventuali prescrizione di diete, farmaci e terapie nonché visite specialistiche da effettuare (SerT o Ambulatori specifici), ove necessarie;
- Accoglienza Ospiti/Nuovi ingressi con attribuzione del Numero Progressivo di Protocollo, assegnazione dell'alloggio tenendo conto dell'etnia e compilazione schede informatizzate e cartacee; informazione dell'ospite circa i suoi diritti e doveri con spiegazione della carta dei diritti e regolamento interno del C.P.R., presa in custodia degli effetti e risparmi personali dell'ospite e custodia dei bagagli non ammessi all'interno del C.P.R. (su indicazione della competente Questura); scelta e conseguente nomina di un legale di fiducia iscritto nelle liste

del Gratuito Patrocinio; compilazione reportistica; fotosegnalamento e creazione del badge personale interno; consegna kit ingresso, kit igiene personale, effetti lettereschi e ricarica telefonica internazionale del valore di euro cinque unitamente, **a titolo di miglioria**, ad un **telefono cellulare privo di telecamera**, previa autorizzazione della competente Questura. Inoltre report presenze alla Prefettura e Questura, comanda al centro cottura con indicazione di eventuali diete ipoglicemiche, intolleranze e allergie con indicazione dei pasti giornalieri da preparare ed erogare ivi compresi eventuali cestini viaggio.

- Preparazione, Confezionamento, Etichettatura, Trasporto e Distribuzione dei pasti: colazione (8:30/9:30); pranzo (ore 12:30/13:30); cena (ore 19:00/20:00).
- Pulizie dei locali interni ed aree esterne con macchine uomo a terra e detergenti a marchio ecologico. Gli interventi, che osserveranno la frequenza di cui alle specifiche tecniche, saranno eseguiti, quelli con cadenza quotidiana, ad orari prestabiliti e compatibilmente alle esigenze del Centro e degli Ospiti. In ogni caso si prevede la pulizia dei locali di servizio in dotazione alla P.S. e all'Ente Gestore dalle ore 8:00 alle ore 9:30. A seguito dell'erogazione della colazione si provvederà alla pulizia dei moduli abitativi i cui interventi termineranno entro le ore 12:00. Al termine di pranzo e cena saranno eseguiti interventi di pulizia delle sole sale mensa.
- Durante l'arco della giornata saranno espletati gli ulteriori servizi:
 - cura della corrispondenza (epistolare e telefonica) anche mediante l'istituzione di un servizio centralino a favore dei trattenuti. Tutte le operazioni che saranno registrate su schede cartacee e informatiche, avverranno sotto la supervisione del personale di Polizia presente anche per la verifica del contenuto della corrispondenza o pacchi in arrivo. Verranno altresì garantite le comunicazioni in lingua a favore dei familiari degli ospiti; - evasione richieste degli Ospiti di acquisto tabacchi, valori bollati e generi alimentari che potranno essere acquistati sia all'esterno, presso esercenti locali convenzionati (vedasi Protocollo d'Intesa con Supermercato "Spesasi" e "Laservideo Distributori Automatici" che garantirà l'approvvigionamento di tabacchi, alimenti, bevande e ricariche telefoniche, direttamente all'interno del C.P.R. mediante l'ausilio dei distributori automatici - **All. 25**); - creazione prospetti Pocket Money ed erogazione degli stessi; - evasione di pratiche di recupero beni e/o somme dell'ospite da istituti penitenziari e/o da familiari. In tale ultimo caso codesto concorrente riserverà un Conto Corrente Bancario destinato ai flussi monetari recuperati a favore degli ospiti al fine di consentire alla competente Questura (Digos) il continuo monitoraggio e controllo dei flussi in entrata e in uscita riferibili agli ospiti. Tali servizi saranno espletati mediante l'ausilio dell'Economo/Magazziniere coadiuvato dall'Assistente Sociale; - servizio di mediazione linguistica che tra le altre cose prevede l'affiancamento dell'Ospite presso l'infermeria, gli uffici interni al C.P.R.

della Questura-Immigrazione, Ufficio del Giudice di Pace, Ufficio della Commissione Territoriale ed eventuali trasferimenti esterni presso Strutture dell’Azienda Sanitaria Pubblica; - servizio di assistenza psicologica che si prefissa di individuare particolari situazioni di disagio e/o pericolosità che saranno portati all’attenzione del CIPPS (cfr. Protocollo d’Intesa – **All. 26**) per un più mirato trattamento del soggetto. Lo psicologo avrà il compito di redigere apposita scheda di analisi soggettiva da tenersi in modo informatico (IMMIGREER) e cartaceo, oltre che una relazione mensile afferente al lavoro svolto nel corso del mese di riferimento; - la fascia notturna sarà coperta anche da operatori qualificati e in possesso di conoscenze linguistiche che garantiranno i servizi essenziali e potranno intervenire in affiancamento al Presidio di P.S. presente – completa il quadro il Direttore del Centro il quale, oltre ai compiti di raccordo e coordinamento con i Responsabili di Settore, avrà altresì il compito di interfacciarsi quotidianamente con le competenti Autorità, monitorare lo stato del Centro, partecipare ai tavoli tecnici, coordinare le attività interne ed esterne mediante l’utilizzo di automezzo protetto condiviso con la P.S.

a) Unità incrementali proposte rispetto al rapporto minimo ospiti/operatori diurni e/o ospiti/operatori notturni indicato nella tabella dotazione minima del personale (Allegato A del capitolato):

- operatori diurni: +3
- operatori notturni: +3

b) Ore incrementali proposte rispetto ai servizi che nella tabella dotazione del personale (Allegato A) sono misurati in ore settimanali, specificando se l’incremento riguarda il servizio sanitario (infermiere e medico), di sostegno sociale, di assistenza psicologica, orientamento alla normativa o quello della mediazione culturale

- Assistenza sanitaria: 0
- Assistenza sociale: 0
- Assistenza psicologica +7h
- Orientamento normativo: +8h
- Mediazione linguistica: 0

c) Individuazione responsabili di settore con compiti di raccordo con il direttore del centro (All.22):

<i>Settore organizzativo</i>	<i>Responsabile proposto</i>	<i>Qualifica professionale</i>
<i>Accoglienza ospiti</i>	<i>Dott. Alessandro Forlenza</i>	<i>Tecnico in Accoglienza</i>
<i>Assistenza sanitaria</i>	<i>Dott. Enzo Angelo Giudice</i>	<i>Medico</i>
<i>Assistenza sociale</i>	<i>Dott.ssa Ragone Tiziana</i>	<i>Assistente Sociale</i>
<i>Assistenza psicologica</i>	<i>Dr. Antonio Blasi</i>	<i>Psicologo</i>
<i>Gestione forniture</i>	<i>Dott. Zinno Francesco</i>	<i>Professionista Economo</i>
<i>Orientamento normativo</i>	<i>Avv. Leonardo Canino</i>	<i>Legale</i>

d) Impiego del personale - diverso dal mediatore linguistico – che abbia un adeguato livello di conoscenza della lingua inglese, araba e/o francese, intendendosi per adeguato almeno il livello di conoscenza C1 del Quadro Comune europeo di riferimento per la conoscenza della lingua (QCER) di suddette lingue, certificato:

- nr. unità di personale 12;
- qualifica /ruolo rivestito presso il centro:

Personale in possesso di certificazione linguistica	Lingua	Livello di certificazione linguistica posseduta	di Qualifica /ruolo rivestito presso il centro
Alessandro Forlenza	Inglese	C1	Direttore
Alfonso Portanova	Inglese	C1	Coordinatore di Struttura
Antonio Blasi	Inglese	C1	Psicologo
Leonardo Canino	Inglese	C1	Legale
Francesco Zinno	Inglese	C1	Economo
Sara Zinno	Inglese	C1	Operatore
Gerarda Danelon	Inglese	C1	Operatore
Salvatore Amato	Inglese	C1	Operatore
Fidel Benedict	Inglese	C1	Operatore
MD Nure Alam	Inglese	C1	Autista
Facciorusso Gregorio	Inglese	C1	Operatore
Dal Monte Sara	Inglese	C1	Operatore

(il concorrente allega copia della /delle certificazioni comprovanti il livello di conoscenza linguistica richiesto – All. 23)

B. 1.2. EFFICIENTAMENTO DEL SERVIZIO

Illustrare le modalità di erogazione del servizio con precisa indicazione e descrizione delle voci di cui ai successivi punti a), b), c) d), e), f), g):

- a) gestione informatizzata idonea all'estrazione di report per i servizi di raccolta e gestione dei dati personali relativi agli ospiti per i compiti indicati nell'art.2 lett A) punto 1) del capitolato:**

Per la gestione e l'aggiornamento costante di tutte le informazioni e la creazione di un relativo database verrà utilizzata la Piattaforma Gestionale "IMMIGREER" (Brochure in allegato). Nello specifico, gli addetti alla elaborazione dei dati, avvalendosi di apposite postazioni informatiche si occuperanno: 1- della registrazione ospiti (rilevazione dei dati anagrafici, estremi dei documenti di ammissione, dati del provvedimento di dimissione, tempi di permanenza), custodia di effetti e risparmi personali e produzione di un report giornaliero destinato al monitoraggio da parte degli organi competenti inviato, in automatico, a mezzo mail, unitamente al foglio di registrazione della presenza di ciascun ospite; 2- della creazione e consegna del regolamento del centro, della carta dei servizi e del cartellino/badge identificativo personalizzato; 3- della tenuta di un'apposita scheda cartacea ed informatizzata,

costantemente aggiornata, dei dati relativi agli ospiti (dati anagrafici, sanitari, socio-psicologici, legali etc.). A tal uopo la Engel Italia S.r.l. fornirà alla Prefettura UTG di Milano un codice di accesso diretto alla piattaforma gestionale così che quest'ultima potrà effettuare direttamente e in qualsiasi momento le verifiche di rito avendo sempre "a portata di mano" tutti le informazioni afferenti agli ospiti. Tutti i dati saranno raccolti ai sensi della normativa vigente sulla Privacy. Grazie all'ausilio della detta piattaforma gestionale sarà dunque possibile adempiere a tutti gli obblighi di trasmissione delle presenze e dei flussi alla Prefettura. La Gestione Anagrafica avverrà mediante la registrazione degli ospiti in ingresso previa identificazione da parte della P.S. con la compilazione del casellario centrale d'identità; il riconoscimento e registrazione movimenti di entrata e dimissione dell'ospite ; la stampa del tesserino riconoscimento ospiti. Il software provvederà inoltre alla compilazione di una scheda medica e sociale per ogni ospite con la quale si provvederà alla registrazione dei ricoveri ospedalieri, esami e visite esterne; gestione e caricamento Farmaci; registrazione terapie e trattamenti. La scheda conterrà altresì elementi relativi alla erogazione dei servizi, consegna kit primo ingresso e kit igiene settimanale.

b) gestione informatizzata del servizio di amministrazione e contabilizzazione di tutti i dati relativi alla fornitura, al consumo e alla complessiva movimentazione di magazzino:

L'elaborazione e l'archiviazione delle bolle e delle fatture giustificative delle spese, avverrà mediante il software gestionale "ZUCCHETTI"(All. 24) ,volto a rispondere a tutte le esigenze legate alla contabilità aziendale. Al fine di controllare il deposito e i movimenti di materiali (kit ingresso, kit vestiario, kit igiene, effetti lettereci, fornitura pasti, schede telefoniche, etc.) e di processare le transizioni, incluse spedizione, ricezione, riordino e raccolta, verrà utilizzato la piattaforma gestionale "IMMIGREER", supporto ideale per la gestione delle risorse all'interno del magazzino. Infatti ad ogni consegna di beni verrà associato il relativo scarico dal magazzino, in tal modo si potranno rilevare le giacenze ed avere immediato riscontro degli ordini da effettuare. Il sistema permette una gestione ottimale delle scorte e degli articoli prossimi al riordino, ponendo particolare attenzione al singolo ospite trattenuto e la dotazione in suo possesso oltre che le modalità e le tempistiche di consegna.

c) gestione informatizzata dei dati relativi al servizio di assistenza sanitaria con riferimento ai compiti previsti nel capitolato d'appalto e nelle specifiche tecniche:

Il centro sarà dotato di un Presidio Medico dotato di ambulatorio provvisto di farmaci di uso comune e frequente oltre a quelli cosiddetti salvavita nonché di strumentazione e materiale di base come da Capitolato Tecnico. Sarà garantito il Servizio di screening medico mediante una prima visita di ingresso tesa all'accertamento di patologie o situazioni di vulnerabilità nonché la necessità di effettuare visite specialistiche. Il Gestionale "IMMIGREER" consentirà la redazione di una scheda sanitaria individuale con l'indicazione delle eventuali

terapie prescritte e di quelle somministrate con indicazione dei relativi farmaci, con accesso riservato al personale medico e paramedico. Il servizio sarà erogato secondo il modello dell'assistenza primaria (primary health care) il cui obiettivo finale è il raggiungimento di migliori servizi sanitari per tutti riducendo l'esclusione e le disparità sociali nella salute. Tale sistema è teso non solo a fornire servizi curativi, ma anche preventivi. A tal uopo si segnala la Campagna di Prevenzione della Salute che sarà organizzata in collaborazione tra l'Associazione Medici Volontari Italiani "MVI" il cui intento è quello di fornire un'educazione sanitaria agli ospiti (All. 26).

d) predisposizione di un programma di elaborazione dei dati relativi ai servizi affidati in gestione, necessari ai fini dell'attività di controllo:

Grazie ai dati raccolti ed elaborati per il tramite del gestionale "IMMIGREER", sarà possibile attuare un'attività di monitoraggio e controllo interno che si prefigge di valutare l'andamento del Progetto di Accoglienza, misurare la performance del gruppo di lavoro e verificare che gli obiettivi prefissati siano realistici. Lo scopo dell'attività di monitoraggio e controllo è quello di evidenziare eventuali deviazioni rispetto agli obiettivi prefissati e individuare l'esigenza di possibili azioni correttive. Per il raggiungimento di tale scopo verranno sviluppate tre macro fasi di attività cui saranno associati i seguenti specifici obiettivi operativi: a) effettuare, mediante il summenzionato gestionale, la raccolta dei dati utili alla misurazione degli indicatori fisici di realizzazione e di risultato previsti dal Progetto di Accoglienza, attraverso i quali determinare il valore associato agli indicatori di risultato; b) adottare una strategia condivisa dai Responsabili di Struttura e dal Direttore i quali periodicamente e costantemente organizzeranno briefing nel corso dei quali sarà possibile discutere e decidere le modalità di intervento a seguito dell'analisi dei dati raccolti ed aggiornati; c) creare strumenti ad hoc a seconda dell'area in cui intervenire. Al termine di tale iter sarà possibile vagliare, secondo un approccio sistemico, la misurazione dei progressi compiuti nell'attuazione degli interventi adottati, avendo come unico obiettivo il perseguimento di un elevato standard di efficienza nell'erogazione dei servizi di cui al Capitolato.

e) predisposizione di un piano alimentare indicante le modalità di approvvigionamento, la selezione e l'accreditamento dei fornitori nonché l'elenco dei fornitori di materie prime con eventuali attestazioni riguardanti le certificazioni di qualità, le metodologie di verifica certificazioni, le scadenze, le provenienze e le etichettature, la gestione delle non conformità di prodotto e di processo:

Codesto operatore è solito adottare un piano di autocontrollo dell'esercizio di somministrazione (cioè l'insieme di tutte le misure che devono essere adottate per garantire la sicurezza igienica e l'integrità dei prodotti alimentari) il quale è caratterizzato da una procedura di qualifica dei fornitori che prenda in considerazione i seguenti aspetti:

- *conformità alla normativa vigente: Scia (segnalazione certificata di inizio attività), sistema*

di autocontrollo igienico, sistema di rintracciabilità ed eventuale bollo CE per i fornitori di prodotti di origine animale;

- eventuale presenza di certificazioni di sistema qualità o certificazioni di prodotto (prodotto biologico, gluten free, ecc.) e verifica per il tramite di Enti accreditati;*
- qualità e rapporto costo-beneficio dei prodotti;*
- disponibilità di fornire certificati di conformità (certificati di analisi);*
- idonea gestione delle scorte di prodotti, al fine di evitare l'utilizzo di alimenti prossimi alla scadenza.*

Unitamente alla selezione dei fornitori particolare importanza è data alla programmazione dell'approvvigionamento delle merci, stabilendone la qualità e la tipologia in funzione delle previsioni di utilizzo in modo particolare per le derrate deperibili, così da limitare i tempi di conservazione e avere prodotti sempre freschi. La fase di controllo delle merci in entrata diventa essenziale prima dell'accettazione e stoccaggio in magazzino ed è importante che il personale addetto alla ricezione delle materie prime sia formato adeguatamente sulla procedura di ricezione: in questi casi sarà predisposta una check-list di controllo dove l'addetto può registrare le verifiche effettuate.

Ultimo passo, ma non meno importante rispetto a quelli appena citati, è il controllo dell'idoneità del mezzo di trasporto grazie alla continua verifica visiva dell'igiene del mezzo e il controllo della temperatura di trasporto per le merci deperibili. A tal uopo si evidenzia come la Engel Italia S.r.l. disponga di tale automezzo.

f) predisposizione di una relazione sull'impiego di prodotti ecologici (elencati in dettaglio) che rispettino, nell'ambito del servizio di fornitura dei pasti, i criteri stabiliti per l'ottenimento di un'etichettatura ambientale di tipo I:

*In tale ambito si osserva come i programmi di etichettatura ambientale di Tipo I, presentati nella UNI EN ISO 14024, sono relativi alle etichette utilizzabili su prodotti ritenuti conformi ai criteri ambientali di prodotto. L'esempio più autorevole di programma di etichettatura di Tipo I è il Regolamento europeo Ecolabel, che permette l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica a quei prodotti che soddisfano i criteri ambientali di prodotto riportati nelle relative Decisioni della Commissione, pubblicate per alcune categorie di prodotti. Ad oggi le categorie di prodotti certificabili sono principalmente beni di largo consumo: calzature, pitture, tessuti, frigoriferi, computer, ammendanti, carta, detersivi per lavatrici e lavastoviglie ed altri. Recentemente la Commissione ha ampliato il campo di applicazione del marchio, allargandolo ai servizi, e individuando nella ricettività turistica il primo servizio "etichettabile". Engel Italia Srl nell'ambito della propria organizzazione di miglioramento ambientale nella preparazione dei pasti garantisce l'utilizzo di prodotti a marchio **Ecolabel** prodotti e distribuiti da una importante azienda denominata **Hearth***

Italiana S.p.A. di cui si allegano le schede tecniche (All. 20), tutti certificati Ecolabel.

Inoltre la Engel Italia Srl, con riferimento agli alimenti, per il confezionamento dei pasti predilige prodotti e materie prime provenienti da produzione biologica, DOP, IGP e tradizionale. Nella tabella di seguito riportata è indicata la lista merceologica dei prodotti alimentari con indicazione a fianco di ciascuno di quali saranno biologici, DOP, IGP tradizionali etc. con l'indicazione finale dell'incidenza percentuale sul totale dei prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti. Sono altresì indicati i prodotti a "filiera corta" e a "chilometri 0" con garanzie di continuità per tutto il periodo di erogazione del servizio.

PRODOTTO	produzione biologica	IGP, Filiera KM 0	DOP, Corta,
frutta		80%	
verdure e ortaggi	30%	30%	
legumi	60%		
pane e prodotti da forno		100%	
pasta	50%		
riso	100%		
patate	60%		
pomodori e prodotti trasformati	50%		
formaggi		100%	
uova	50%		
olio extravergine d'oliva	100%		
Sale marino		100%	
Carni bianche		50%	

Grazie all'ausilio dei software "IMMIGREER" e "ZUCCHETTI", il servizio mensa sarà gestito in modo veloce, preciso ed efficiente attesa la possibilità di: caricamento di Menu personalizzato colazione/pranzo/cena; caricamento preferenze pasti giornalieri per ospite; generazione comanda per il centro cottura; distribuzione Pasti (colazione,pranzo,cena) agli ospiti e creazione del relativo consuntivo dei pasti consegnati. Inoltre il software permette una gestione in tempo reale del magazzino mediante la gestione dell'anagrafica articoli e delle giacenze; la gestione dei documenti (Fatture, DDT); la generazione automatica DDT di consegna.

- g) predisposizione di efficaci misure intese a ridurre l'impatto ambientale in termini di consumi ed inquinamento, in esecuzione del servizio di pulizia e igiene ambientale:**
 I prodotti utilizzati per la pulizia di ambienti e indumenti sono forniti dalla HEART ITALIANA (All.20) e sono conformi alla norma ISO 14024 e possiedono le seguenti caratteristiche: NON sono classificati come: molto tossici (T+), corrosivi (C), Nocivi (Xn), Irritanti (Xi) associati alle frasi di rischio R41, R42, R43 o Pericolosi per l'ambiente (N), che contengono composti tossici volatili in concentrazione superiore al 10%; non contengono i seguenti ingredienti



Modello Offerta Tecnica

*(molto tossici (R26, R27, R28), tossici (R23, R24, R25), Cancerogeni (R45, R49), Mutageni (R46), Tossici per la Riproduzione (R60, R61), Sostanze che possono provocare ustioni gravi (R39) o gravi danni alla salute dietro prolungata esposizione (R48) secondo la Dirett. 67/548/CEE o la normativa italiana D.Lgs.52/02/1997) idrocarburi aromatici o alogenati, acido Etilendiamminotetracetico (EDTA), alchifenoletossilati, formaldeide e composti che possono cedere formaldeide, sbiancanti a base di cloro, composti organici alogenati, ftalati, prodotti odorigeni sintetici (Nitro musk e musk composti policiclici), non contengono tensioattivi non rapidamente biodegradabili (OECD 301-F – Regolamento EC sui detersivi), non contengono conservanti con un potenziale di bio-accumulo (Pow) > 3 o exp. BCF > 100. I tensioattivi utilizzati sono biodegradabili in accordo con la Legge 26/4/83 n.136 e ss.mm.ii. Vengono inoltre rispettate le Direttive CE: 751442, 911156, 91/689, 94/31, 94/1744, 94/404. La **Engel Italia S.r.l.** pianifica l'impiego di prodotti diversificati considerando la promiscuità dei locali e le specifiche esigenze ambientali, programmando un piano di lavoro con prodotti ecocompatibili a marchio **ECOLABEL** o similare tipo Nordic Swan, Bieue Engel, Green Care (in allegato elenco prodotti e schede tecniche dei medesimi). Questi prodotti assicurano risultati in linea con i prodotti tradizionali, ma con ingredienti naturali che garantiscono un basso impatto ambientale e la tutela della salute e sicurezza delle persone. La Engel Italia S.r.l. attesa l'estensione del C.P.R. opererà per l'utilizzo di macchine spazzatrici elettriche, macchine aspira polveri e macchine lava/asciuga pavimenti di tipo industriale in modo da ottenere una pulizia più veloce ed allo stesso tempo più accurata (**All. 19**).*

B. 2. PROPOSTE MIGLIORATIVE

- a) Dichiarazione di disponibilità, commisurata ad un numero di ospiti pari al 10% della capienza della struttura, ad estendere, senza costi aggiuntivi, tutti i servizi, a richiesta urgente della Prefettura, al sopravvenire di situazioni di emergenza e fino a cessata esigenza.**

*La Engel Italia S.r.l. dichiara espressamente la propria disponibilità, commisurata ad un numero di ospiti **pari al 10%** della capienza massima della struttura, ad estendere, senza costi aggiuntivi, tutti i servizi, a richiesta urgente della Prefettura, al sopravvenire di situazioni di emergenza e fino a cessata esigenza.*

(il concorrente rende espressa dichiarazione di disponibilità)

- b) Accordi con soggetti istituzionali per il rafforzamento dell'attività volta all'organizzazione di iniziative ricreative, sociali e religiose:**

*La Engel Italia S.r.l. a favore degli ospiti professanti la religione Cattolica-Cristiana ha sottoscritto un Protocollo d'Intesa (che si allega) con la **Parrocchia San Carlo Borromeo** di Novate Milanese (MI) che garantirà settimanalmente incontri di ascolto della parola e celebrazione dei sacramenti. A favore degli ospiti di religione Islamica invece è stato siglato*

il Protocollo d'Intesa con l'Associazione "Centro Islamico Italiano" che, previa autorizzazione della competente P.S., organizzerà momenti di culto e insegnamento di base della lingua italiana. Con riferimento all'animazione socio-culturale è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa (che si allega) con "OMET" Organizzazione Musica e Teatro che prevede la realizzazione di laboratori teatrali, musicali, cineforum etc. che saranno tenuti nei locali comuni di cui è dotato ogni complesso abitativo di cui è dotato il C.P.R. In tale contesto si inserisce il Protocollo d'Intesa (che si allega) sottoscritto con l'Associazione "Engel for Life" con lo scopo di attuare mensilmente corsi di fotografia di base. Altrettanto rilevante è il Protocollo d'Intesa siglato con l'Associazione "A.S.D. I Colori dello Sport" deputata ad organizzare attività sportive con l'ausilio di istruttori diplomati ISEF e con distribuzione di vestiario sportivo (magliette e casacche) e attrezzature sportive, previa autorizzazione della competente P.S.. Al fine di venire incontro alle esigenze degli ospiti nell'ottica di soddisfare alcune loro primarie necessità, attesa la condizione di trattenimento in cui si trovano, sono stati siglati Protocolli d'Intesa (che si allegano) con il Supermercato "Spesasi" che garantirà, per gli acquisti di generi alimentari commissionati dagli ospiti e non presenti nei distributori automatici, una scontistica pari al 5% sul totale della spesa..

(Il concorrente allega copia delle intese e/o accordi di cui trattasi – All. 25)

c) Protocolli di collaborazione ed accordi con l'azienda sanitaria territorialmente competente per l'organizzazione di servizi di assistenza sanitaria.

*La Engel Italia S.r.l. con riferimento al sostegno socio-psicologico, ha sottoscritto un importante Protocollo d'Intesa (che si allega) con Perseo S.p.A. quale Gestore del **Centro Internazionale di Psicologia e Psicoterapia Strategica (CIPPS)**, primo Centro Europeo accreditato dal MIUR nel 2012, interamente dedicato agli studi sulla genomica psicosociale di Ernest Lawrence Rossi.*

*Al fine di offrire un'offerta socio-sanitaria ad ampio raggio è stato siglato il Protocollo d'Intesa con il **Centro Polispecialistico Lambrate Srl** (che si allega) composto da una pluralità di Professionisti che garantiranno un primo intervento di carattere specialistico a favore degli Ospiti, con prestazioni anche in loco in considerazione dell'estrema vicinanza di detto Centro al C.P.R.. La scrivente ha sottoscritto altresì un Protocollo d'Intesa con la **Cooperativa Sociale Be-Free** nell'ottica di condivisione del Progetto "**INTER/ROTTE**" **Vittime di Tratta e Violenza** già attuato da quest'ultima nell'ex CIE/C.P.R. di Ponte Galera. L'accordo siglato ha lo scopo primario di sviluppare un utile strumento di supporto per l'individuazione, identificazione e referral di presunte vittime di tratta e grave sfruttamento. A tal uopo saranno organizzati incontri periodici a cadenza bimestrale di aggiornamento e raccordo tra il Personale della Engel Italia srl e l'équipe della Cooperativa Sociale Be-Free composta da*



Modello Offerta Tecnica

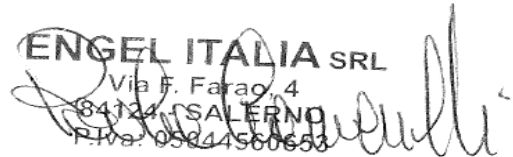
avvocati, sociologi, psicologi, antropologi e mediatori culturali. (Protocollo d'Intesa in allegato). Completano il quadro i Protocolli d'Intesa (che si allegano) sottoscritti con la **Coop. Soc. Onlus "Mediolanum Soccorso"** che darà l'opportunità di disporre di un'autoambulanza per i trasferimenti degli ospiti presso Strutture Sanitarie Pubbliche; con la **"Farmacia Città Studi di Paola Selli"** per approvvigionamento farmaci con consegna diretta presso il Centro; con l'Associazione di Volontariato **"Medici Volontari Italiani Onlus"** grazie al quale sarà possibile attuare programmi volti alla prevenzione e lotta contro l'AIDS, prevenzione Tumori, corso Primo Soccorso; con la **Dott.ssa Margherita Daddabbo** con specializzazione in Psicoterapia e Medicina chirurgica e il **Dr. Diego Mauro Biagio Fucillo** specializzato in Odontoiatria e Medicina chirurgica. È inoltre in fase di sottoscrizione un Protocollo d'Intesa con l'Associazione **"Dianova Onlus"** finalizzato al monitoraggio, programmazione di assistenza terapeutica nei confronti degli ospiti affetta da dipendenza in collaborazione con il competente SerT.

(Il concorrente allega copia dei protocolli e/o accordi di cui trattasi – All. 26)

Salerno, 26/05/2021

(luogo, data)

FIRMA DIGITALE
(Legale Rappresentante)
Timbro dell'impresa



Allegati:

-(eventuale) copia conforme all'originale della procura oppure nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

Avvertenze:

- 1) Per i soggetti che partecipano in forma associata, si rammenta che l'Offerta tecnica dovrà essere sottoscritta con le medesime modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di partecipazione nel paragrafo 15.1 del Disciplinare di gara.
- 2) La mancata o incompleta compilazione/illustrazione delle voci riportate nelle sezioni B1.1, B1.2 e B.2, ovvero la mancata dichiarazione espressa (ove richiesta) ovvero la mancata allegazione di documentazione (ove richiesta) comporterà l'attribuzione di punteggi pari a zero per i corrispondenti sub-criteri.