

CAPITOLATO TECNICO

Gara Europea a procedura telematica aperta ai sensi dell'art. 71 del Codice degli appalti pubblici di cui al D.lgs. n. 36/2023, mediante Accordo quadro di cui all'art. 59 del medesimo Codice, per il reperimento di strutture temporanee da destinare a centri di accoglienza di minori stranieri non accompagnati (MSNA) nella provincia di Messina, al fine di assicurare l'affidamento annuale dei servizi di assistenza ed accoglienza temporanea.

CIG B16D848928

Servizi Minimi Garantiti

L'ente gestore si impegna a garantire l'accoglienza e l'assistenza dei minori stranieri non accompagnati ospitati, assicurando la dotazione minima di personale e garantendo le prestazioni di assistenza nella misura ivi indicata.

Il personale impiegato presso la struttura di accoglienza deve possedere una comprovata esperienza nel settore oggetto dell'appalto ovvero idoneo percorso di studi e curriculare.

Sono a carico dell'operatore economico la retribuzione del personale utilizzato per l'esecuzione dei servizi oggetto di gara e tutti gli oneri assicurativi, previdenziali e della sicurezza sul lavoro, in ottemperanza alle leggi vigenti in materia.

1. Servizio di ingresso e gestione amministrativa

- a) ricevimento nell'arco di tutte le 24 ore giornaliere e registrazione degli ospiti (dati anagrafici, sesso, nazionalità, data di entrata, data della dimissione, tempi di permanenza) comprensivo della produzione di un *report* giornaliero contenente gli stessi dati da inviare alla Prefettura –U.T.G. e alla Questura di Messina.
- b) comunicazione tempestiva alla Prefettura-U.T.G. e alla Questura di Messina dell'eventuale allontanamento dei minori stranieri non accompagnati dalla struttura temporanea di accoglienza e di ogni altra situazione rilevante ai fini dell'adozione dei provvedimenti consequenziali;
- c) tenuta del registro attestante le erogazioni dei beni previsti in convenzione, firmato da ciascun ospite e tenuta delle connesse scritture contabili;
- d) trasmissione alla Prefettura U.T.G. e alla Questura di un elenco giornaliero, sul registro vidimato dalla Prefettura, dei nominativi dei minori stranieri effettivamente ospitati nella struttura, firmato da ciascuno di essi a comprova della presenza, nonché trasmissione mensile di una relazione riepilogativa dei servizi erogati nel mese precedente,
- e) piena adeguatezza degli immobili in uso e piena efficienza, funzionalità degli impianti presenti in della struttura (ad esempio elettrico, idrico, gas, antincendio, etc.) in conformità alle previsioni di legge.
- f) piena adeguatezza degli immobili in uso nel rispetto della normativa vigente in materia urbanistica, edilizia, residenziale, igienico-sanitaria, di sicurezza antincendio ed antinfortunistica;
- g) rispetto delle norme in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, ai sensi del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e ss.mm. e ii.;
- h) adozione del regolamento del centro. Il regolamento dovrà indicare, a titolo esemplificativo, i servizi offerti nel centro, i doveri e i divieti per gli ospiti, le modalità e la tempistica di erogazione dei pasti e di distribuzione dei prodotti per l'igiene personale, le modalità e la tempistica di erogazione dei beni previsti in convenzione. Il predetto regolamento - redatto nelle lingue veicolari o conosciute dagli ospiti – deve essere esposto, ai fini della massima divulgazione, in maniera visibile all'interno dei locali della struttura e nei luoghi comuni più frequentati dagli ospiti.

2. Servizi di assistenza generica alla persona

- a) orientamento generale sulle regole comportamentali all'interno della struttura, nonché sulla relativa organizzazione;
- b) orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- c) trasporto dei minori stranieri dal luogo di arrivo alla struttura di accoglienza, presso la Questura e/o presso la sede della Commissione territoriale per la protezione internazionale e/o presso l'Autorità giudiziaria minorile ed eventuali successivi spostamenti che si rendessero necessari, anche su richiesta della Prefettura di Messina, compresi gli spostamenti da e per le strutture sanitarie, etc.;
- d) servizio di lavanderia della biancheria;
- e) altri servizi di assistenza generica alla persona.

3. Servizi di assistenza psico- socio-sanitaria

L'assistenza socio-sanitaria e psicologica deve essere qualificata e comprendere:

- a) il servizio di tutela della salute e di assistenza per i minori;
- b) l'attivazione di supporto sanitario di base e specialistico;
- c) il servizio di orientamento, supporto ed accompagnamento per la fruizione dei servizi anagrafici e sociali del territorio;
- d) l'adozione delle prime misure di profilassi e di sorveglianza sanitaria, visita preliminare degli ospiti, soccorso sanitario, trasferimenti presso strutture ospedaliere, fornitura di medicinali e di presidi sanitari necessari per il primo soccorso e per l'assistenza sanitaria ordinaria;
- e) la tenuta e l'aggiornamento costante della scheda sanitaria di ciascun ospite (dovranno risultare indicati tutti gli interventi sui singoli ospiti) ed inoltre la custodia di tutti i documenti e le certificazioni di carattere medico
- f) l'informazione del medico di ogni mutazione dello stato fisico del malato, senza prendere iniziative non pertinenti alla professionalità;
- g) il servizio di assistenza sanitaria, in sinergia con i servizi pubblici, teso ad assicurare: screening sanitario accurato all'ingresso, percorso di cura assistito per gli ospiti che ne necessitano, screening per malattie infettive, sorveglianza sindromica;
- h) servizio di orientamento, supporto ed accompagnamento per la fruizione dei servizi offerti dai presidi sanitari territoriali o medici di base, comprese le eventuali visite specialistiche;
- i) l'orientamento e supporto per l'ottenimento del STP o della tessera sanitaria per la scelta del medico di base e delle eventuali esenzioni cui l'ospite può avere diritto;
- j) l'accompagnamento con mediatori culturali per la fruizione dei servizi garantiti dal Servizio sanitario nazionale limitatamente a quelle prestazioni che necessitino di tale servizio, anche in relazione alla conoscenza linguistica italiana dell'utente;
- k) la presa in carico dei minori particolarmente vulnerabili attraverso l'attivazione di servizi territoriali specifici, in attesa di trasferimento al SAI;
- l) il supporto e accompagnamento per le vaccinazioni obbligatorie etc., giusta previsione degli artt. 34 e 35 del D.Lgs. n. 286/1998 e ss. mm. e ii.;
- m) la somministrazione di farmaci prescritti dal medico deve essere effettuata dagli operatori della struttura, ai quali saranno comunicati i nominativi degli ospiti da curare e gli orari di somministrazione;
- n) le cure di primo soccorso in caso di infortunio e, se necessario, l'accompagnamento dell'infortunato in ospedale;
- o) la prenotazione, l'accompagnamento e l'assistenza agli ospiti presso centri pubblici, per effettuare le visite specialistiche, gli esami diagnostici disposti dal medico e accompagnare e assistere, se necessario, gli ospiti in caso di ricovero in ospedale;
- p) garantire l'attivazione del sostegno psico-sociale in base alle specifiche esigenze dei singoli soggetti assistiti;
- q) garantire l'orientamento, l'informazione e l'accompagnamento in materia di protezione sociale e previdenza;

- r) nel caso di soggetti assistiti con esigenze specifiche di presa in carico, garantire l'attivazione dei necessari interventi psico-socio-sanitari con servizi mirati ed effettivi che attuino le misure di assistenza e supporto;
- s) costruire e consolidare la collaborazione con gli attori che, a diverso titolo, possono partecipare ai percorsi di supporto, riabilitazione e cura dei soggetti assistiti portatori di specifiche esigenze socio-sanitarie;
- t) costruire e consolidare la collaborazione con gli attori, pubblici e privati, che a diverso titolo possono partecipare alla gestione di eventuali situazioni emergenziali;
- u) nel caso di beneficiari con disagio mentale o psicologico, le attività dei progetti di accoglienza vanno a integrare e completare l'attività di valutazione dei bisogni e di definizione del programma terapeutico - riabilitativo individuale attivato dai servizi per la salute mentale del territorio. Pertanto gli aggiudicatari sono obbligati nello specifico a programmi di supporto e di riabilitazione in maniera concordata e continuativa con la struttura sanitaria locale preposta, in attesa di trasferimento al SAI;
- v) laddove la situazione clinica lo richieda, programmare la presa in carico diretta da parte dei dipartimenti di salute mentale presso le proprie strutture residenziali. Nel caso di beneficiari disabili e/o con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata, attivare programmi di supporto, cura e riabilitazione concordati con la struttura sanitaria preposta, in attesa di trasferimento al SAI;
- w) la redazione trimestrale di una relazione sociale, dalla quale si evinca il percorso formativo ed integrativo del MSNA;
- x) la redazione del PEI (Piano educativo individuale).

4. Servizi di pulizia e igiene ambientale

Per servizio di pulizia e di igiene ambientale si intendono tutte quelle attività atte ad assicurare il comfort igienico ambientale della struttura di accoglienza al fine di garantire lo svolgimento delle attività previste:

- a) pulizia giornaliera e periodica dei locali e degli arredi;
- b) disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione delle superfici;
- c) raccolta e smaltimento dei rifiuti.

5. Erogazione dei pasti

Il servizio dovrà essere svolto per sette giorni a settimana, con la somministrazione della prima colazione, pranzo e cena, in base al numero delle presenze effettive nella struttura,

Nella scelta degli alimenti sarà posta la massima cura nel proporre menù rispettosi dei principi e delle abitudini alimentari degli ospiti. In particolare dovranno essere rispettati le tradizioni culturali e religiose, nonché eventuali esigenze individuali degli ospiti. In caso di particolari prescrizioni mediche, di allergie dichiarate o accertate, dovranno essere fornite diete adeguate.

I generi alimentari dovranno essere di prima qualità e garantiti a tutti gli effetti di legge per quanto riguarda la genuinità, lo stato di conservazione e l'igiene. I pasti dovranno essere serviti con adeguato materiale atto al loro consumo (stoviglie, tovaglie, tovaglioli, posate, etc.).

6. Fornitura di beni

La struttura di accoglienza dovrà fornire tutti i generi di prima necessità come di seguito elencati:

- a) effetti lettereschi adeguati al posto occupato, composti da materasso, cuscino, lenzuola, federe e coperte che saranno settimanalmente cambiati per l'avvio ai servizi di lavanderia e quant'altro utile al comfort della persona. Nel caso di utilizzo di effetti lettereschi monouso dovranno essere garantite due lenzuola e una federa monouso ogni tre giorni, più due coperte;

- b) vestiario adeguato alla stagione, intendendo la fornitura del minimo necessario al momento dell'accoglienza presso la struttura e all'occorrenza il rinnovo degli stessi beni da effettuare periodicamente al fine di garantire l'igiene e il decoro della persona nell'avvicinarsi delle stagioni, il criterio da seguire è quello del buon padre di famiglia secondo le specifiche esigenze di ogni minore, il minimo da garantire è di 3 cambi a stagione;
- c) prodotti per l'igiene personale e per il lavaggio degli indumenti personali ed il rinnovo periodico degli stessi prodotti consumabili con l'uso (sapone, shampoo, dentifrici, carta igienica, ecc), al fine di garantire l'igiene e il decoro della persona secondo le seguenti quantità:
sapone liquido lavaggio indumenti 500 ml mensile
sapone liquido personale 500 ml mensile
shampoo 500 ml mensile
dentifricio 100 ml mensile
spazzolino n.1 trimestrale
pettine/spazzola n.1 annuale
carta igienica confezione da 6 rotoli n.1 mensile
rasoio e schiuma da barba solo all'occorrenza;
- Bisognerà consentire agli ospiti di effettuare telefonate ai familiari per due volte nell'arco di ciascun mese.

I citati servizi devono essere resi dall'affidatario in stretto raccordo con la Prefettura di Messina che si riserva di emanare direttive, formulare richieste e fornire chiarimenti, finalizzati al perseguimento degli obiettivi da raggiungere. Tale raccordo si configura come indispensabile in rapporto alla peculiare natura del servizio da espletare.

7. Servizi per l'integrazione

Per tutti i minori assistiti dovrà essere assicurato un servizio di mediazione linguistica e culturale al fine di garantire la copertura delle seguenti prestazioni:

- a. gestione amministrativa concernente la registrazione degli ospiti, al momento dell'ingresso e dell'uscita definitiva dal centro, nonché la registrazione delle uscite giornaliere del minore straniero non accompagnato al centro. Fatti salvi gli adempimenti previsti dalle leggi nazionali e regionali, l'ingresso del minore straniero non accompagnato nel centro e immediatamente registrato è comunicato all'Amministrazione dell'Interno;
- b. mensa, che tiene conto anche dei diversi regimi alimentari e di eventuali prescrizioni mediche, e la fornitura dei beni necessari per la cura della persona e la permanenza nel centro;
- c. mediazione linguistica e culturale, che consenta anche l'esercizio del diritto all'ascolto; il gestore ha l'obbligo di garantire la mediazione linguistico-culturale al fine di facilitare la relazione e la comunicazione – sia linguistica (interpretariato) che culturale tra i soggetti assistiti in ogni contesto della vita di comunità e per favorire le attività di orientamento ed accompagnamento giuridico, sociale e sanitario. La mediazione linguistico-culturale è quindi da considerarsi trasversale agli altri servizi erogati;
- d. orientamento all'apprendimento della lingua italiana;
- e. organizzazione del tempo libero, adeguato alle esigenze della minore età, comprese quelle ricreative, con la previsione di spazi dedicati;
- f. supporto alle autorità competenti al fine del completamento delle procedure volte alla identificazione e all'accertamento dell'età del minore straniero non accompagnato;
- g. collaborazione con le autorità competenti nelle procedure di affidamento e di nomina dei tutori (esempio comunicazione di presa in carico del minore alla Procura, della Repubblica dei Minorenni, alla Prefettura, alla Questura, al Servizio Centrale ecc;)

- h. informazione sui servizi di cui il minore straniero non accompagnato può avvalersi e sulle regole di convivenza fissate nel regolamento;
- i. informazione, orientamento e idoneo supporto legale al minore straniero non accompagnato in materia di tutela dei minori, immigrazione ed asilo, anche al fine dell'eventuale individuazione dei familiari;
- j. interventi di prima assistenza sanitaria, per l'accertamento delle condizioni di salute fisica e psichica e un colloquio con uno psicologo dell'età evolutiva, ove necessario, in presenza di un mediatore culturale anche al fine di valutare il rischio che il minore sia vittima di tratta nonché delle esigenze particolari di cui all'art. 17 del decreto legislativo;
- k. la tenuta di una scheda individuale nella quale sono riportate le informazioni sulle prestazioni erogate;
- l. sostegno socio-psicologico mirato anche a rilevare situazioni di fragilità e vulnerabilità che richiedono la presa in carico esterna del SSN;
- m. inserimento scolastico dei minori;
- n. . orientamento al territorio, primo orientamento ed assistenza alla formalizzazione della richiesta di protezione internazionale, informazione ed assistenza nei rapporti con l'Autorità Giudiziaria Minorile, la Questura e la Prefettura competenti per l'inserimento nel sistema di protezione per richiedenti protezione internazionale, asilo e rifugiati e con la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale, compresi gli spostamenti che si rendessero necessari per assicurare lo svolgimento dell'assistenza in parola;
Tale servizio deve essere garantito da operatori qualificati e/o con l'ausilio della mediazione culturale; perché sempre con il mediatore?
- o. orientare i minori alla conoscenza del territorio (trasporti pubblici, poste, farmacie, associazioni, etc.);
- p. orientamento e accesso ai servizi del territorio, eventualmente avvalendosi anche di forme di collaborazione con gli Enti locali;
- q. attività per l'orientamento al lavoro;
- r. altri servizi rivolti a favorire percorsi di autonomia e integrazione;
- s. garantire l'informazione sulla normativa italiana in materia di ricongiungimento familiare, il supporto e l'assistenza all'espletamento della procedura;
- t. garantire l'informazione sui diritti e i doveri sanciti dall'ordinamento italiano e sui programmi di rimpatrio assistito e volontario;
- u. promuovere la realizzazione di attività di sensibilizzazione e di informazione al fine di facilitare il dialogo tra i soggetti assistiti e la comunità cittadina;
- v. promuovere e sostenere la realizzazione di attività di animazione socio-culturale mediante la partecipazione attiva dei soggetti assistiti (eventi di carattere culturale, sportivo, sociale, etc);
- w. costruire e consolidare la rete territoriale di sostegno al progetto coinvolgendo gli attori locali interessati;
- x. promuovere la partecipazione dei soggetti assistiti alla vita associativa e pubblica del territorio, anche in previsione di eventi interamente auto-organizzati;
- y. garantire l'informazione sulla normativa italiana in materia di lavoro, l'orientamento ai servizi per l'impiego presenti sul territorio e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- z. facilitare i percorsi di inserimento lavorativo in ambienti protetti, là dove le caratteristiche personali dei singoli soggetti assistiti o le condizioni di vulnerabilità – permanenti o temporanee – lo richiedano.

8. Personale

La gestione del personale dipende dalla necessità di rispondere alle specifiche esigenze organizzative del progetto di accoglienza, così come alle caratteristiche dei beneficiari. Occorre prevedere l'impiego di operatori con una formazione adeguata al ruolo che andranno a esercitare all'interno della struttura.

Qualunque sia il livello e la complessità organizzativa, è opportuno prevedere:

- la presenza di una equipe multidisciplinare in grado di rispondere sia alle differenti esigenze dei beneficiari, che ai bisogni gestionali della struttura;
- il coinvolgimento di personale con formazione adeguata e specifica con competenze e capacità idonee.

Per lo svolgimento delle attività assegnate alla struttura, l'ente si impegna a fornire il suddetto personale:

- una unità responsabile della direzione e del coordinamento munita del diploma di laurea nella "Classe delle Lauree in Scienze dell'Educazione e della Formazione" o di Laurea triennale in Pedagogia, Psicologia, Servizio Sociale o discipline umanistiche ad indirizzo socio-psico-pedagogico, ovvero con esperienza pluriennale nel settore;
- n. 1 assistente sociale in possesso del diploma di Laurea
- 1 psicologo in possesso del diploma di Laurea
- n. 2 educatori professionali in possesso del diploma di Laurea nella "Classe delle Lauree in Scienze dell'educazione e della formazione" così come previsto dal decreto ministeriale dell'Università della Ricerca Scientifica e tecnologica del 4 agosto 2000. Sono altresì validi i corsi di Laurea di secondo livello o di specializzazione in Pedagogia, Psicologia o discipline umanistiche ad indirizzo socio-psico-pedagogico.
- n. 2 operatori di vigilanza per le ore notturne adeguatamente formati;
- n. 1 orientatore in possesso di adeguato titolo, diploma più corso di formazione adeguato o esperienza almeno quinquennale documentata nel settore.
- n. 1 ausiliario da adibire alle pulizie dell'alloggio e al servizio personale degli ospiti in rapporto alle loro esigenze.
- mediatore interculturale e linguistico, in possesso dei requisiti previsti dalla norma.
- Avvocato o operatore legale in possesso di adeguato diploma di Laurea in Giurisprudenza o scienze Politiche o similare ed esperienza almeno biennale nel settore
- n. 1 operatore sanitario (personale medico-infermieristico).

Per lo svolgimento delle attività assegnate alla struttura l'ente si impegna a fornire il suddetto personale in analogia a quanto previsto dal D.P. della Regione Siciliana n. 513 del 18 gennaio 2016 per le seguenti ore:

- un coordinatore, con una presenza settimanale di 15 ore;
- n. 2 educatori professionali per 30 ore settimanali ciascuno e 1 mediatore culturale /educatore, per 30 ore settimanali;
- n. 1 ausiliario per 15 ore settimanali.
- n. 1 orientatore per 15 ore settimanali;
- n. 1 assistente sociale per 10 ore settimanali;
- n. 1 psicologo per 10 ore settimanali;
- n. 1 avvocato o operatore legale per 5 ore settimanali.
- n. 1 operatore sanitario per 5 ore settimanali
- n. 2 operatori di vigilanza notturna a copertura delle ore notturne non presidiate da altri operatori.

9. Altri eventuali servizi migliorativi evidenziati dall'affidatario nella propria offerta tecnica.

Il Centro deve essere sempre presidiato nell'arco delle 24 ore giornaliere.

Il Gestore deve garantire l'impiego del personale, dotato della necessaria qualificazione professionale, in numero adeguato all'espletamento di tutti i servizi oggetto della presente gara e comunque non inferiore alla dotazione minima.

Il Gestore s'impegna, con piena assunzione di responsabilità sui risultati, all'erogazione dei servizi e interventi e delle prestazioni relative all'accoglienza e all'assistenza, come indicati in precedenza, dei rispettivi soggetti ospitati.

L'operatore economico deve garantire adeguate modalità organizzative e idonea gestione del personale dipendente attraverso attività di programmazione e coordinamento, riunioni periodiche, aggiornamento professionale e formazione, momenti di verifica e di valutazione del lavoro. Il personale impiegato nel centro di accoglienza deve possedere una comprovata esperienza nel settore oggetto dell'appalto. Sono a carico dell'operatore economico la retribuzione del personale utilizzato per l'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto e tutti gli oneri assicurativi, previdenziali e della sicurezza sul lavoro, in ottemperanza alle leggi vigenti in materia.