

DISTRETTO SOCIO-SANITARIO LATINA 2

CAPOFILA COMUNE DI LATINA

ALLEGATO N. 1 SPECIFICHE TECNICO - ORGANIZZATIVE

SERVIZIO DI EMERGENZA E DI PRONTO INTERVENTO ASSISTENZIALE

Il Comune di Latina, in qualità di Capofila del Distretto Socio-Sanitario Latina 2, intende procedere all'acquisizione del Servizio di Emergenza e di Pronto Intervento Assistenziale.

ART. 1 DEFINIZIONE

1. Il Servizio di Emergenza e di Pronto Intervento Assistenziale rientra nel sistema dei servizi territoriali e si attiene alle normative regionali: esso pertanto possiede i requisiti previsti dall'articolo 1 della *L.R. n. 41/2003*, che rimanda all'articolo 29 della *L.R. n. 38/1996*, ed ai requisiti definiti nella Deliberazione della Giunta Regionale del 23/12/2004 n° 1304.
2. Il Servizio di Emergenza e di Pronto Intervento Assistenziale ha lo scopo di assicurare prestazioni tempestivamente, nell'arco delle ventiquattro ore, e per un periodo non superiore alle 48 ore, a persone che, per improvvise ed imprevedibili situazioni contingenti, personali o familiari, siano sprovviste di mezzi necessari al soddisfacimento dei bisogni primari di vita ovvero che si trovino in condizioni di incapacità o non siano comunque in grado di trovare autonomamente idonea soluzione alle criticità occorse.
3. Il servizio fa parte della rete integrata dei servizi e degli interventi sociali, si raccorda con il servizio di emergenza sanitaria di cui alla *legge regionale 3 agosto 2004, n. 9*, e interviene accanto alla Protezione Civile, ai Vigili del Fuoco, alla Polizia Municipale e prevede l'integrazione con il privato sociale.
4. Il Servizio di Emergenza e Pronto Intervento assistenziale assicura la fase di primo intervento, predisponendo in seguito le azioni necessarie all'attivazione delle risorse di competenza da parte dei servizi territoriali, a qualsiasi titolo interessati, attraverso una centrale telefonica, con l'eventuale partecipazione dell'unità mobili su strada per l'intercettazione e la presa in carico di situazioni di disagio estremo.

ART. 2 FINALITA' E OBIETTIVI

1. La finalità primaria del Servizio è quella di assicurare con tempestività a soggetti in grave difficoltà adeguati interventi socio-assistenziali per il tempo necessario al superamento del momentaneo stato di bisogno, ed entro le 48 ore, se necessario richiedere la presa in carico al Servizio Sociale Professionale .
2. Il servizio è, altresì, finalizzato a svolgere una funzione di supporto:
 - alle forze dell'ordine (Polizia, Carabinieri, Polizia Municipale), per risolvere il problema dell'emergenza sociale, nell'arco delle 24 ore, che si verifica, per esempio, quando le stesse forze dell'ordine trovano, persone (minori, adulti, anziani, immigrati, ecc.) in condizioni di abbandono.
 - ai Servizi Sociali Professionali dei Comuni del Distretto, durante il normale orario di apertura degli stessi nonché nei giorni e negli orari di chiusura, per la presa in carico immediata delle segnalazioni di situazioni in emergenza assicurando nel contempo anche la valutazione del caso e l'attivazione delle risposte più adeguate.

- ai cittadini che potranno segnalare situazioni di abbandono e di emergenza sociale (persone senza casa o sistemate in condizioni pericolose, persone abbandonate a se stesse e bisognose di tutela ecc...).
3. I principali obiettivi del progetto si possono così sintetizzare:
- garantire una risposta immediata e soddisfacente agli operatori dei servizi che lavorano sull'emergenza territoriale (Polizia, Carabinieri, Polizia Municipale, Servizi sociali, etc.);
 - alleggerire e ottimizzare l'impegno dei servizi che lavorano sull'emergenza territoriale, riportati al punto precedente;
 - fare intervenire gli operatori o i responsabili dei servizi sociali comunali solo nei casi in cui sia assolutamente indispensabile, riducendo, quindi, gli "interventi straordinari";
 - offrire una risposta immediata alle persone che si trovano in una condizione di disagio derivante dallo stato di emergenza .

ART. 3 DESTINATARI

1. Destinatari primari del servizio sono le persone presenti nel territorio distrettuale, che per improvvise ed imprevedibili situazioni contingenti, personali o familiari, siano sprovviste di mezzi necessari al soddisfacimento dei bisogni primari di vita ovvero che si trovino in condizioni di incapacità o non siano comunque in grado di trovare autonomamente idonea soluzione alle criticità occorse.
2. Destinatari secondari del servizio sono le forze dell'ordine, i servizi sociali comunali, le altre istituzioni presenti sul territorio nonché i cittadini che segnalano situazioni di emergenza.
3. Per l'accesso al servizio non è previsto alcun requisito formale.

ART. 4 SEDE - SALA OPERATIVA

1. Il Servizio di Emergenza e di Pronto Intervento Sociale dovrà essere svolto nei locali destinati ad ufficio del Centro di Accoglienza Notturmo sito nell'immobile di proprietà comunale - via Aspromonte snc Latina.
2. L'affidatario dovrà provvedere a sua cura e spese a dotare detti locali degli arredi occorrenti, delle attrezzature informatiche, delle linee telefoniche e collegamento Internet e di quant'altro ritenuto necessario.
3. Per tutto quanto non stabilito nel presente articolo si rimanda all'art. 4 dell'Allegato n° 2 al presente Capitolato.

ART. 5 ORGANIZZAZIONE

1. La ditta affidataria dovrà svolgere funzioni e compiti secondo le modalità e i programmi di funzionamento previsti dal presente capitolato. Le prestazioni dovranno essere rese in stretta integrazione ed in rapporto alla più complessa organizzazione della rete dei servizi socio-assistenziale realizzata nel Distretto Latina 2 ed in particolare con il Centro di Accoglienza Notturmo con il quale dovrà sviluppare modalità organizzative complementari.
2. La ditta affidataria nell'espletamento del Servizio dovrà garantire il raccordo con i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto e con gli altri eventuali Servizi di altre istituzioni o del privato sociale dedicati all'emergenza presenti sul territorio Distrettuale con i quali dovrà stipulare appositi accordi entro tre mesi dall'avvio del servizio dandone comunicazione al Referente Operativo e all' Ufficio di Piano per la loro approvazione al fine di evitare la sovrapposizione degli interventi e realizzare modalità di complementarità operativa.
3. La ditta aggiudicataria, per tutta la durata dell'appalto dovrà garantire un'articolazione del Servizio nel seguente modo:

Attività svolta in sede-

Sala Operativa è attiva per 7 giorni la settimana per n. 8 ore la/die negli orari che verranno comunicati successivamente dal Referente Operativo individuato nella UOC Inclusione Sociale del Comune di Latina. Nella Sala Operativa vengono svolte attività di front-office anche attraverso un numero verde telefonico per l'emergenza attivo 24 ore su 24 tramite la reperibilità degli operatori, compresa quella festiva e notturna e le attività di back office . La Sala Operativa svolge i seguenti interventi:

- leggere e valutare le richieste di aiuto ;
- orientare e informare l'utenza;
- attivare se necessario l'Unità Mobile;
- reperire risorse istituzionali e informali e aggiornare la banca dati;
- aggiornare l'archivio informatizzato dell'utenza e dei bisogni;
- raccordarsi con i Servizi Sociali dei Comuni e con quelli di altre istituzioni;
- attivare accordi con il privato sociale che gestisce sul territorio servizi per l'emergenza;
- dare immediata comunicazione e, comunque non oltre le 24 ore successive all'intervento, ai Comuni del collocamento in struttura o altro di soggetti da parte dell'Unità Mobile;
- ogni altro intervento ritenuto utile e rispondente alle finalità del servizio;

Attività svolta sul territorio

Unità Mobile attiva per 7 giorni la settimana per 8 ore/die negli orari che verranno comunicati successivamente dal Referente Operativo individuato nella UOC Inclusione Sociale del Comune di Latina. L'Unità Mobile, dotata di un automezzo adeguato e facilmente riconoscibile , opera in modo itinerante su tutto il territorio Distrettuale. L'equipe dell'Unità Mobile è composta dall'operatore socio-sanitario, dal mediatore e in casi programmati dall'educatore. L'Unità Mobile è in continuo contatto con la Sala Operativa e in costante mobilità sul territorio del Distretto attiva interventi nei confronti di qualsiasi emergenza che potrebbe verificarsi nel territorio del Distretto, interviene su segnalazione della sala operativa e contrasta i fenomeni d'emarginazione che individua sulla strada in attesa che i servizi territoriali preposti se ne facciano carico. L'Unità Mobile svolge i seguenti interventi:

- azioni di aiuto immediato verso le persone in momentanea, imprevista e urgente difficoltà;
 - aggancio delle persone in situazione di emergenza sociale;
 - azioni di contrasto alla mendicizia minorile;
 - su richiesta azioni di intervento congiunto con la polizia municipale nei casi di sfratti, occupazioni abusive, sgomberi, calamità di vario genere, ecc..;
 - colloca le persone in emergenza abitativa presso strutture residenziali socio-assistenziali autorizzate, oppure alberghi, pensioni, agriturismi ecc... garantendo l'accoglienza per non oltre 48 ore con costi a carico del Comune di residenza del soggetto o dove lo stesso è stato preso in carico;
 - relaziona in merito all'intervento e in caso di collocamento del soggetto richiede alla Centrale Operativa di inviare comunicazione immediata e comunque non oltre le 24 ore successive all'intervento, al Comune competente per la copertura della spesa;
 - ogni altro intervento ritenuto utile e rispondente alle finalità del servizio.
4. La ditta appaltatrice dovrà provvedere a sue proprie spese per tutta la durata dell'appalto :
- ad attivare un numero verde telefonico per l'emergenza;
 - a dotare il Servizio di un'autovettura in dotazione all'**Unità Mobile** per lo svolgimento dell'attività sul territorio facendosi carico delle spese di carburante, assicurazione, bolli ecc. ;

- a dotare il personale di cellulari di servizio;
 - a dotare il Servizio del materiale di cancelleria ecc;
 - a pubblicizzare, secondo le modalità concordate successivamente con il Referente Operativo UOC Inclusione Sociale Comune di Latina e comunicare all'Ufficio di Piano e ai Comuni del Distretto, il numero verde per l'emergenza.
5. L'organizzazione di tutte le attività del Servizio dovrà essere tale da garantire a tutti gli utenti:
- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, della professione religiosa e delle convinzioni politiche;
 - il pari trattamento per tutti gli utenti, quanto ad accuratezza, professionalità e umanità, senza distinzione alcuna;
 - il rispetto delle scelte personali;
 - uno stile di accoglienza il più possibile confortevole e rispettoso.
6. In particolare, nella gestione del Servizio , l'affidataria dovrà garantire:
- una qualità di intervento multidisciplinare determinata dalla presenza di operatori con capacità di lavoro in équipe, motivati allo scopo e altamente qualificati, in possesso dei requisiti richiesti dal capitolato.
 - una continuità dell'intervento determinata dalla presenza degli stessi operatori per tutto l'arco di tempo stabilito per l'affidamento del servizio. A tal fine le sostituzioni del personale dovranno essere effettuate esclusivamente per l'assenza del personale titolare, con decorrenza immediata e con personale in possesso dei requisiti richiesti per il personale titolare. In ogni caso qualora la ditta a causa di eventi imprevedibili, non fosse in grado di garantire il servizio, è tenuta ad informare il responsabile operativo, del comune capofila, per iscritto via fax o e-mail, con assoluta urgenza e comunque ripristinare le attività non oltre il giorno successivo, previa detrazione dal monte ore delle prestazioni non rese.
 - una flessibilità di intervento. A tal fine l'affidatario dovrà predisporre modalità organizzative flessibili che dovranno variare al mutare delle condizioni dei destinatari per adeguare conseguentemente i piani di lavoro. Ogni variazione dovrà essere comunicata, per iscritto, al Comune di Latina, Capofila del progetto.

ART. 6 PERSONALE

1. Le figure professionali richieste per lo svolgimento delle attività e degli interventi propri del Servizio sono:
- n.1 Assistente Sociale** per n. 36 h/settimanali per n.52 settimane annue in possesso del titolo di studio abilitante alla professione ovvero laura triennale in Servizio Sociale ed iscrizione all'albo professionale sez. B;
- n.1 Educatore Professionale** per n. 28 h/settimanali per n.52 settimane annue in possesso del titolo di studio abilitante la professione ovvero laurea triennale in Scienze della Formazione ed Educazione, curricula Educatore professionale;
- n.2 Operatori Telefonici** per n.28 h/settimanali ciascuno per n. 52 settimane annue in possesso del diploma di scuola media superiore quinquennale, con attitudine alle relazioni umane e al problem solving, e con capacità linguistica fluente.
- n.1 Operatore Socio-Sanitario** per n.28 h/settimanali ciascuno per n. 52 settimane annue in possesso di un attestato professionale OSS o OSA o titolo equivalente
- Tutto il sopraindicato personale dovrà essere in possesso della patente B per la guida dell'autovettura ed avere capacità di utilizzare il computer, internet e i programmi di video scrittura più comuni.

ART . 7 VOLONTARI

1. L'affidatario potrà avvalersi nella gestione dell'appalto di organismi di volontariato del terzo settore con i quali dovrà stipulare apposite convenzioni.
2. L'impiego di personale volontario a supporto di quello titolare potrà avvenire solo se gli stessi sono soci degli organismi convenzionati di cui al precedente punto 1 e coperti da apposita polizza assicurativa .
3. L'aggiudicataria a suo completo carico dovrà garantire ai volontari impiegati il rimborso spese e la formazione secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia.
4. Resta inteso che il Comune non ha alcun obbligo nei confronti dei volontari e non assume responsabilità alcuna per eventuali danni che gli stessi, nello svolgimento della citata attività, dovessero subire o procurare ad altri. I volontari non potranno essere considerati operatori, né potranno sostituirli anche solo temporaneamente o limitatamente in alcune attività.

ART. 7 BIS PERSONE SOTTOPOSTE A PROCEDIMENTI SOSTITUTIVI DELLA PENA DETENTIVA

1. L'aggiudicataria per tutta la durata dell'appalto si impegna ad assicurare la disponibilità all'accoglienza di persone sottoposte a procedimenti sostitutivi della pena detentiva, di cui al protocollo sottoscritto dal Comune di Latina con il Tribunale Ordinario di Latina, con scopo di permettere ai soggetti inviati la possibilità di svolgere lavori di pubblica utilità in sostituzione della pena detentiva .
2. L'aggiudicatario si atterrà nell'accoglienza dei soggetti di cui al comma 1 alle indicazioni che verranno impartite dal Comune di Latina.
3. Tali soggetti non potranno essere considerati operatori né potranno sostituirli anche solo temporaneamente o limitatamente in alcune attività.

ART . 8 SVOLGIMENTO

Le figure professionali richieste opereranno nei locali di cui all'art. 3 del presente allegato "Sala Operativa" e presso "Unità Mobile" sul territorio del Distretto, nei giorni e negli orari indicati dal Referente Operativo individuato dall'Ufficio di Piano nella P.O. UOC Inclusione Sociale del Comune di Latina a cui il Coordinatore nominato dalla ditta affidataria farà riferimento.

Gli operatori nell'ambito del Servizio dovranno collaborare in stretta sinergia, nel rispetto delle proprie competenze professionali.

In particolare le figure professionali richieste dovranno svolgere le seguenti attività e funzioni:

Attività svolta in sede-

Sala Operativa

Assistente Sociale

svolgerà le funzioni professionali proprie in equipe con gli altri operatori previsti e nello specifico:

- Svolge funzioni di back-office;
- Compila la cartella sociale informatica;
- Si raccorda con disposizione del Coordinatore con il Referente Operativo P.O. UOC Inclusione Sociale del Comune di Latina;
- Rileva i dati e i bisogni degli utenti del Servizio;

- Si raccorda su disposizione del Coordinatore con i servizi sociali dei Comuni e collabora nella programmazione di percorsi personalizzati di reinclusione sociale degli utenti;
- Raccoglie i dati per il monitoraggio del Servizio;
- Svolge funzioni di consulenza agli operatori telefonici della Centrale Operativa e a quelli dell'Unità Mobile sui casi complessi;
- Reperisce le informazioni per la creazione di una banca dati circa le risorse alloggiative disponibili;
- Gestisce la banca dati e la tiene costantemente aggiornata e monitorata.

Operatore telefonico

svolgerà le funzioni professionali proprie in equipe con gli altri operatori previsti e nello specifico:

- Attività di front-office ascolto della domanda, decodifica informazioni.

Educatore Professionale*

svolgerà le funzioni professionali proprie in equipe con gli altri operatori previsti e nello specifico:

- E' presente in modo programmato nell'Unità Mobile
- Sovraintende le attività dell'operatore socio-sanitari
- Sovraintende le attività del mediatore

Unità Mobile

Operatore socio-sanitario

svolgerà le funzioni professionali proprie in equipe con gli altri operatori previsti e nello specifico:

- Farà parte stabile dell'unità mobile

Educatore Professionale*

svolgerà le funzioni professionali proprie in equipe con gli altri operatori previsti e nello specifico:

- E' presente in modo programmato nell'Unità Mobile;
- Coordina le attività dell'operatore socio-sanitari;
- Coordina le attività del mediatore.

L'affidatario dovrà garantire la partecipazione degli operatori, a richiesta del Referente Operativo individuato nella UOC Inclusione Sociale del Comune di Latina, a gruppi interdisciplinari di studio, di ricerca e progettazione, a tavoli, gruppi di lavoro con i rappresentanti del volontariato e dell'associazionismo che operano localmente nell'emergenza sociale, al fine di rendere possibile il collegamento in rete tra il Servizi e le risorse istituzionali e quelle del privato sociale presenti sul territorio.

ART 9 MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

1. L'Aggiudicataria, al fine di verificare l'impatto territoriale del servizio dovrà assicurare per tutta la durata dell'appalto le attività di monitoraggio e valutazione attraverso:
 - la predisposizione di schede per il monitoraggio sistematico del servizio che consenta annualmente un'analisi chiara e dettagliata sulla tipologia di utenza, sulle problematiche, le criticità, i costi, etc.
 - la rassegna stampa dedicata al servizio ed alle tematiche delle persone senza fissa dimora e in stato di povertà estrema per tutto il periodo di gestione che riguardino il territorio del Distretto socio sanitario Latina 2.

ART 10 – DISPOSIZIONI GENERALI

1. Per ogni disposizione non indicata nel presente allegato si rimanda al capitolato del Sistema di Servizi e Interventi per l’Emergenza Sociale che regola il presente appalto.