



COMUNE DI VICENZA

Servizi Sociali

Allegato 1

Progetto di servizio, ai sensi dell'art.23 commi 14 e 15 D.lgs 50/2016: Servizi di accoglienza per le persone in estrema povertà: Albergo Cittadino, Mensa cittadina, Docce pubbliche, Co-housing di via Bedin, Co-housing di via dei Mille, Co-housing di Settecà, Co-housing di via Alberto Mario.

Art. 1 - Oggetto

Il presente progetto intende definire le modalità di gestione dei servizi di supporto e accoglienza temporanea in strutture comunali, destinati a persone singole o nuclei familiari in stato di bisogno, privi di dimora o che l'hanno persa a seguito di eventi traumatici, sfratti, morosità e che si trovano pertanto in condizioni di grave marginalità e a rischio di isolamento sociale.

Tali servizi, meglio dettagliati nei successivi paragrafi, offrono prestazioni di bassa soglia, finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari, consistenti nella possibilità di dormire, di mangiare e di lavarsi in un ambiente comunitario opportunamente attrezzato. Durante l'accoglienza la persona ha la possibilità di ripensare il proprio progetto di vita, sperimentando percorsi di riacquisizione della propria autonomia personale, sociale, lavorativa e abitativa.

I servizi di cui al presente progetto sono disciplinati dal *Regolamento delle prestazioni e dei servizi sociali* del Comune di Vicenza, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 del 03/04/2018.

Art.2 - Contesto di riferimento

Il Comune di Vicenza in dieci anni ha visto accrescere in modo importante il numero delle persone accolte nelle strutture di accoglienza per cause diverse e concomitanti: la persistente crisi socio-economica che ha prodotto per singoli e nuclei familiari la perdita del lavoro e dell'abitazione, il fenomeno migratorio, l'attrattività del Comune capoluogo nei confronti delle persone vulnerabili provenienti da territori limitrofi, in quanto dotato di una maggiore offerta di strutture e servizi sociali, la posizione strategica di Vicenza nella direttrice dello sfruttamento della prostituzione e della tratta (Verona, Vicenza, Padova, Venezia).

I dati delle accoglienze comunali indicano una presenza crescente dei senza dimora in città: si è passati dai n. 257 ospiti delle strutture comunali di accoglienza nel 2015, a n. 414 nel 2018. Ancor più significativo il numero delle persone intercettate dalle unità di strada nei bivacchi in alcune zone della città: da n. 47 nel 2015 a n. 310 nel 2018.

I numeri non rappresentano solo persone residenti o domiciliate nel Comune di Vicenza ma una realtà più eterogenea, composta da soggetti con problematiche di varia natura, provenienti da altri Comuni per fruire dei servizi di bassa soglia offerti.

L'Amministrazione comunale ha sostenuto negli anni un approccio integrato al complesso fenomeno dei SFD, sostenendo gli interventi sul piano sociale (servizio sociale professionale, attività di individuazione e ascolto dei senza dimora tramite le unità di strada, strutture di accoglienza notturna, co-housing per famiglie, interventi contro la tratta e il grave sfruttamento, interventi economici, misure di contrasto alla violenza di genere), sul piano abitativo (Agenzia per la locazione, bandi di emergenza abitativa, bandi di Edilizia Residenziale Pubblica) e sul piano della pubblica sicurezza (pattuglie antidegrado).



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA

La partecipazione ai bandi di progettazione del Fondo Sociale Europeo ha consentito l'assegnazione al Comune di Vicenza di finanziamenti destinati all'attivazione di servizi aggiuntivi e qualificanti l'attuale offerta.

Art.3 - Modalità di accesso

La richiesta di accoglienza nelle strutture comunali viene presentata all'assistente sociale competente, che redige il progetto personalizzato, concordandolo con l'interessato, che ne sottoscrive gli obiettivi, le azioni e l'eventuale compartecipazione economica nella misura stabilita dal *Regolamento delle prestazioni e dei Servizi Sociali*.

Se la persona o un componente del nucleo è in carico ai servizi sanitari specialistici, questi vengono coinvolti per la redazione di un progetto condiviso.

Oltre al progetto personalizzato, l'interessato sottoscrive un patto di accoglienza, in cui vengono dettagliate le condizioni e gli impegni, nonché l'accettazione del *Disciplinare dei servizi di accoglienza del Comune di Vicenza*, approvato con delibera della Giunta Comunale n. 28 del 20/02/2019.

L'autorizzazione all'accoglienza viene rilasciata dal Direttore del Settore Servizi Sociali o da un suo delegato, per un periodo massimo di sei mesi, eventualmente rinnovabili, al fine di consolidare gli obiettivi di autonomia raggiunti.

Negli orari in cui i Servizi Sociali non sono operativi, l'ammissione può essere disposta dal Soggetto gestore, entro la capienza massima consentita, in situazioni di particolare emergenza o per richiesta diretta delle Forze dell'Ordine. Le accoglienze disposte dal Soggetto gestore vanno comunicate ai Servizi Sociali per la decisione definitiva nel primo giorno lavorativo utile.

Art.4- Progetto personalizzato

Il Soggetto gestore collabora alla realizzazione degli obiettivi previsti dal progetto personalizzato, definito dall'assistente sociale in accordo con la persona richiedente l'accoglienza. In tal senso interviene per favorire il più possibile l'acquisizione nell'ospite delle autonomie relazionali e socio-economiche, per contenere i tempi di permanenza nella struttura di accoglienza, curando i percorsi di uscita.

Garantisce le verifiche periodiche con l'utente, tenendo costantemente aggiornato l'assistente sociale sull'andamento dell'accoglienza, sul suo percorso di autonomia personale e sulla relazione con gli altri ospiti delle strutture.

Al Soggetto gestore spetta il monitoraggio della convivenza all'interno delle strutture attraverso incontri di gruppo e individuali, coinvolgendo gli ospiti in laboratori ed attività, anche coordinate con quelle di altri soggetti del privato sociale, finalizzate all'inclusione sociale ed alla loro crescita personale.

Art.5 - Descrizione dei servizi e delle prestazioni

1. Albergo Cittadino

Descrizione: la struttura denominata "Albergo Cittadino" è un servizio di accoglienza notturna (dormitorio) in cui si offre alla persona un ambiente comunitario in cui soggiornare e la possibilità di riprogettare la propria vita. Le persone accolte usufruiscono di un posto letto, degli effetti lettercci, di un armadio, di un comodino, dell'uso dei bagni comuni e della colazione.

Utenti: la struttura ospita persone di ambo i sessi, di norma maggiorenni, senza un alloggio o comunque senza la possibilità di dormire in ambiente coperto e adeguato; possono essere ospitate in media 56 persone al giorno per 365 giorni l'anno.

Orari: gli ospiti possono alloggiare nell'albergo cittadino dalle ore 19,00 fino alle ore 8,00 del giorno dopo; in caso di malattia, documentata con un certificato medico, possono permanere all'interno della struttura per tutto il giorno. L'accoglienza delle persone inizia alle ore 19,00 e



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA

termina alle 22,00.

Gestione della struttura

Il Soggetto gestore garantisce le seguenti attività: apertura della struttura nell'orario indicato; sveglia delle persone e vigilanza sul riordino dei posti letto a cura di ogni ospite; chiusura della struttura all'orario stabilito. Accoglienza dei nuovi ospiti ammessi con autorizzazione dei servizi sociali, registrazione dell'entrata e della scadenza dell'autorizzazione, assegnazione del posto letto e consegna della chiave dell'armadietto; consegna degli effetti lettereci (al momento della prima entrata e con cambio settimanale o secondo il bisogno della persona, valutato dagli operatori); controllo dei bagagli e gestione del deposito bagagli; comunicazione agli enti preposti e nei termini di legge delle informazioni riguardanti la persona accolta; consegna e spiegazione all'ospite del disciplinare della struttura e delle regole in esso contenute, curandone la sottoscrizione; ascolto e registrazione delle informazioni e delle richieste della persona; segretariato sociale; ogni altra attività necessaria per l'accoglienza; conservazione, nel rispetto della normativa sulla privacy, delle notizie riguardanti l'utente su supporto informatizzato e/o cartaceo; aggiornamento all'assistente sociale competente dell'andamento dell'accoglienza, secondo la periodicità stabilita e comunque ogniqualvolta sia necessario. Attuazione dei provvedimenti disciplinari secondo quanto previsto dal disciplinare della struttura, secondo gradualità e proporzionalità dell'evento (risse, aggressioni, stato di alterazione,...), richiedendo quando necessario l'ausilio delle forze dell'ordine. Comunicazione tempestiva al Settore Servizi Sociali e all'assistente sociale competente delle inosservanze del disciplinare interno da parte dell'ospite.

Sono richieste inoltre la vigilanza diretta sul buon andamento della struttura di accoglienza e la predisposizione degli interventi necessari per il suo mantenimento (controllo della situazione nelle camere e nei bagni, almeno ogni ora, sostegno alle persone in maggiore difficoltà, interventi per smorzare i contrasti, divieto di fumo, controllo sull'uso corretto dei bagni, ecc.).

Il Soggetto gestore è tenuto alla registrazione dell'andamento del turno, alla segnalazione scritta di ogni evento straordinario e alla richiesta formale dell'intervento ritenuto opportuno.

Pulizie: il Soggetto gestore provvede alla pulizia ordinaria della struttura in tutte le sue parti ogni giorno, coinvolgendo gli ospiti almeno nel riordino del posto letto assegnato e della stanza, al fine di accrescere l'assunzione di responsabilità personale; in tal senso sovrintende all'esecuzione delle pulizie effettuate dagli ospiti, affinché raggiungano un buon livello di igiene ed estetica, garantendo l'igiene complessiva anche in supplenza degli stessi; il Soggetto gestore provvede alla pulizia di fondo e sanificazione ambientale con modalità e tecniche professionali che garantiscono un livello ottimale di igiene con cadenza semestrale; garantisce inoltre lo sfalcio dell'erba nel terreno di pertinenza dell'immobile, il riordino e la pulizia dei balconi, delle terrazze e degli spazi esterni.

Forniture: è richiesta la fornitura degli effetti lettereci (coprimaterasso, lenzuola, federe, copricuscino e coperte) per allestire fino a n. 69 posti letto, pari alla capacità massima della struttura in caso di emergenza; il cambio degli effetti lettereci è svolto settimanalmente. Il Soggetto gestore deve garantire l'igiene della biancheria piana attraverso adeguati interventi di lavaggio e la sostituzione di quanto non più utilizzabile. Deve inoltre dotarsi di mezzi e materiale per eseguire le pulizie e ogni altra attività necessaria per il funzionamento dell'Albergo Cittadino; dovrà anche fornire i materiali d'uso per i servizi igienici.

Sede: il servizio è ubicato in viale S. Lazzaro 73 a Vicenza in un immobile autonomo con piano terra, primo e secondo piano. Al piano terra ci sono la mensa, la cucina, i magazzini, il locale distribuzione vestiario, la lavanderia e i bagni; al primo piano ci sono l'entrata, l'ufficio accoglienza, l'ufficio operatori, la sala riunioni/sala televisione, 6 camere e i bagni; al secondo piano ci sono 6 camere e i bagni. La struttura è arredata.

Operatori: nella struttura deve sempre essere presente un operatore per 365 giorni all'anno. Tenuto conto dell'articolazione complessiva dei vari servizi richiesti e del costante contatto con gli



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA

ospiti, si ritiene necessario l'impiego di personale con qualifica di operatore per almeno 14 ore al giorno. In orario diurno, anche in relazione con le attività di riordino e pulizia della struttura, è possibile impiegare personale ausiliario.

2. Mensa cittadina

Descrizione e utenti: la mensa cittadina fornisce pasti alle persone in situazione di grave disagio sociale, anche non ospitate in albergo cittadino. In base al progetto personalizzato e all'autorizzazione dirigenziale, gli ammessi possono fruire del pranzo e/o della cena. Agli ospiti dell'albergo cittadino è garantita la colazione.

Ammissione: avviene su autorizzazione del Direttore del Settore Servizi Sociali o suo delegato su proposta dell'assistente sociale.

Orari: la mensa cittadina è aperta tutti i giorni dell'anno con i seguenti orari:

- colazione dalle ore 07,15 alle ore 08,15
- pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13,30
- cena dalle ore 18,30 alle ore 19,30.

In situazioni straordinarie l'Amministrazione comunale può richiedere orari di apertura diversi.

Attività: preparazione pasti, apertura, distribuzione pasti, vigilanza sul buon andamento della sala mensa, chiusura e pulizie. Recupero degli alimenti cotti e non consumati nei servizi di refezione collettivi e la preparazione per la distribuzione nella mensa cittadina.

Pulizie: la ditta deve provvedere alla pulizia e sanificazione ambientale di tutta la mensa; le pulizie sono svolte nei momenti in cui non sono presenti gli ospiti, con modalità e tecniche professionali che garantiscono un livello di igiene ottimale.

Forniture: la mensa fornisce in media n. 56 colazioni al giorno e in media n. 40 pasti giornalieri (pranzo e/o cena). I due pasti principali sono forniti secondo menu adeguatamente variati nel corso della settimana e consistenti in un primo, un secondo, un contorno, frutta e pane. Il Soggetto gestore provvede direttamente alla preparazione dei pasti o può avvalersi di fornitori esterni, rendendosi in ogni modo garante del rispetto delle norme in materia igienico sanitaria; in particolare dovrà essere garantita l'applicazione delle procedure di sicurezza igienica, avvalendosi di principi dell'HACCP. Dovrà mettere a disposizione un mezzo adeguato per il trasporto degli alimenti recuperati. La ditta deve dotarsi di mezzi e materiale per eseguire le pulizie e ogni altra attività necessaria per il funzionamento della mensa cittadina; dovrà anche fornire i materiali d'uso per i servizi igienici annessi.

Sede: la mensa cittadina è situata nei locali dell'Albergo Cittadino in Viale S. Lazzaro 73 a Vicenza, al piano terra con entrata autonoma; è costituita dalla sala da pranzo, la cucina, due magazzini e i bagni.

Operatori: durante l'apertura del servizio mensa deve essere garantita la presenza di almeno due operatori. Il servizio di recupero degli alimenti potrà essere svolto preferibilmente da soggetti svantaggiati.

3. Docce pubbliche

Descrizione e utenti: il servizio docce garantisce a persone, anche esterne alle strutture comunali di accoglienza, la possibilità di provvedere all'igiene personale. La capienza è fino ad un massimo di n. 12 persone ad apertura.

Ammissione: l'accesso al servizio è concordato con il Soggetto gestore e non richiede una preventiva autorizzazione dirigenziale.

Orari: il servizio docce è aperto nei giorni di martedì, giovedì e sabato, dalle ore 14.30 alle ore 15.45; qualora uno dei giorni indicati fosse festivo, le docce rimarranno chiuse. In situazioni



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA

straordinarie le docce potranno essere aperte con orari diversi, indicati dall'amministrazione comunale.

Attività: il Soggetto gestore effettua l'apertura e la chiusura del servizio, la vigilanza sull'uso corretto delle attrezzature messe a disposizione, la registrazione dell'affluenza al servizio; provvede alla pulizia e sanificazione ambientale nei momenti di chiusura, con modalità e tecniche professionali che garantiscono un livello ottimale di igiene.

Forniture: il Soggetto gestore fornisce tutti i materiali (articoli per l'igiene e asciugamani monouso) e la strumentazione necessaria per il funzionamento del servizio.

Sede: le docce pubbliche sono ubicate nella sede dell'Albergo Cittadino in viale S. Lazzaro 73 a Vicenza, nei servizi al primo piano.

Operatori: durante l'apertura delle docce deve essere garantita la presenza di n. 1 operatore.

4. Co-housing

I Co-housing attualmente in funzione sono i seguenti:

1. Co-housing di Via dei Mille n. 32
2. Co-housing di Via Bedin n. 27
3. Co-housing di Via Alberto Mario n. 8
5. Co-housing di Settecà in strada Padana verso Padova n. 135/f e n. 135/g.

Descrizione: i Co-housing sono strutture di accoglienza comunitaria che offrono alla persona e/o alla famiglia, anche con figli minori, un ambiente in cui soggiornare per il periodo di tempo strettamente limitato al superamento dello stato di bisogno. Sono strutture che consentono la permanenza nelle 24 ore e sono aperte tutto l'anno. Sono provviste di camere, alcune con servizi igienici interni, altre con uso promiscuo esterno alla camera. Le cucine e, ove presenti, le lavanderie sono di uso comune. Gli operatori effettuano attività di monitoraggio, finalizzato alla vigilanza sulla vita di comunità ed a favorire il reciproco aiuto tra famiglie.

Offrono alla persona e alla famiglia un ambiente in cui soggiornare e quindi la possibilità di riprogettare la propria vita e sperimentare la propria autonomia nella gestione domestica e personale. Le persone accolte hanno le chiavi della struttura, usufruiscono di un posto letto, di un armadio, di un comodino, dell'uso comune della cucina e dei servizi. La gestione domestica è condivisa con tutti gli ospiti e concordata con gli operatori della struttura; il Soggetto gestore definisce i turni di pulizia e sanificazione delle parti comuni e delle camere che deve essere assicurata dagli ospiti. Gli ospiti possono alloggiare nella struttura continuativamente; non sono ammesse visite di persone esterne.

Utenti e capienza come di seguito indicato:

co-housing	utenza	capienza
Via dei Mille n. 32	famiglie con minori	n. 8 stanze per n. 19 posti letto. Immobile autonomo piano terra e primo piano. Servizi igienici multipli, due cucine, una lavanderia; la struttura è arredata.
Via Bedin n. 27	donne e mamme con bambini	n. 4 stanze per n. 9 posti letto. Immobile autonomo piano terra e 1° piano con spazio verde recintato; due bagni; la struttura è arredata.



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA

Via A. Mario n. 8	donne e mamme con bambini	n. 4 stanze per n. 9 posti letto. Immobile autonomo al piano terra con 4 bagni annessi alle camere, una cucina, una lavanderia, spazio verde recintato; la struttura è arredata.
Setteca' strada Padana verso Padova n. 135/f e n. 135/g	uomini con progetto di autonomia in corso	n. 8 stanze per n. 14 posti letto. Immobile formato da due appartamenti autonomi al piano terra e al primo piano; due servizi igienici per piano, due cucine. La struttura è arredata.

Orari: i co-housing sono aperti tutto il giorno per 365 giorni l'anno.

Attività: definizione e verifica costante dei progetti di accoglienza, con l'indicazione di specifiche azioni centrate sul benessere dei minori, ove presenti, anche in integrazione con le risorse del territorio in cui è situato il co-housing; monitoraggio della convivenza all'interno della struttura attraverso incontri di gruppo e individuali per accompagnare tutti gli ospiti alla convivenza rispettosa secondo regole condivise; accoglienza delle persone ammesse per la prima volta, registrazione, assegnazione del posto letto, consegna delle chiavi della struttura; segretariato sociale; adempimenti di legge relativi all'ospitalità nella struttura di accoglienza; ogni altra attività necessaria per l'accoglienza; conservazione, nel rispetto della normativa sulla privacy, delle notizie riguardanti l'utente su supporto informatizzato e/o cartaceo; aggiornamento all'assistente sociale competente dell'andamento dell'accoglienza, secondo la periodicità stabilita e comunque ogniqualvolta sia necessario; comunicazione tempestiva al Settore Servizi Sociali e all'assistente sociale competente delle inosservanze del disciplinare interno da parte degli ospiti. Attuazione dei provvedimenti disciplinari secondo quanto previsto dal disciplinare interno della struttura, secondo gradualità e proporzionalità dell'evento, richiedendo quando necessario l'ausilio delle forze dell'ordine.

Pulizie: supervisione costante sullo stato igienico della struttura, con particolare riguardo ai servizi igienici e alle cucine; la ditta deve sovrintendere all'esecuzione delle pulizie effettuate dagli ospiti, affinché raggiunga un livello adeguato di igiene ed estetica, e comunque garantire l'igiene complessiva anche in supplenza degli stessi; pulizia di fondo e sanificazione ambientale garantita dal soggetto gestore; la ditta garantisce lo sfalcio dell'erba nel terreno di pertinenza dell'immobile, ove presente, anche avvalendosi della collaborazione degli ospiti.

Forniture: il Soggetto gestore mette a disposizione degli ospiti il letto con materasso e coprimaterasso, garantendo la sostituzione di quanto usurato, un armadio e un comodino, mentre gli ospiti si dotano di effetti lettercci propri. Il gestore fornisce mezzi e materiali per permettere il funzionamento della struttura. Per le spese relative ai consumi si rimanda al capitolato speciale d'appalto.

Operatori: nei co-housing è richiesta la presenza di un educatore per 6 h. giornaliere complessive. Sarà cura del Soggetto gestore valutare l'impiego orario della figura dell'educatore per ciascun co-housing, in relazione al numero delle persone accolte e alla complessità delle singole situazioni.

Art. 6 - Coordinatore

Il Soggetto gestore, al momento dell'aggiudicazione, nomina un responsabile dei servizi, referente unico per l'Amministrazione Comunale. Tale figura si rapporta con la Direzione del Settore Servizi Sociali e con i responsabili tecnici per le comunicazioni in merito al funzionamento dei servizi



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA

oggetto del presente progetto, assicura l'invio dei report periodici sull'utenza e sulle attività e collabora alla programmazione delle accoglienze, soprattutto in risposta ad eventi emergenziali.

Art. 7 - Reperibilità

Il soggetto aggiudicatario si impegna a fornire il servizio di reperibilità telefonica per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno in relazione agli interventi riportati sopra.

Art. 8 - Personale e altre spese

La tabella indica le tariffe orarie a base di gara, espresse in Euro, articolate per la fornitura dei servizi oggetto del Capitolato Speciale; tali tariffe comprendono: il costo del lavoro dei lavoratori da impiegare, con riferimento alle categorie ed ai livelli professionali previsti dal C.C.N.L. delle Cooperative sociali

LIVELLO	PROFESSIONALITA'	ORE ANNUE PREVISTE	COSTO ORARIO	COSTO ANNUO STIMATO IVA ESCLUSA
D3/E1	Coordinatore	936,00	€21,62	20.233,75
D2	Assistente sociale	936,00	€20,22	18.928,96
D2	Educatore	2.190,00	€20,22	44.288,92
C1	Operatore in turno	5.110,00	€20,00	102.188,50
C1	Operatore diurno	1.277,50	€18,00	22.993,72
A	Addetto alle pulizie	5.460,00	€17,41	95.084,54

303.718,39

ALTRE SPESE	COSTO STIMATO ANNUO
Mensa al netto del recupero eccedenze alimentari, manutenzione ordinaria (solo co-housing), materiale pulizie, biancheria etc	62.800,00

Il Responsabile Unico del Procedimento
dott.ssa Maria Francesca Caltabiano

Maria Francesca Caltabiano



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA

