

**DIREZIONE SERVIZI SOCIO EDUCATIVI**

**SERVIZIO SERVIZI SOCIALI A FAVORE DI MINORI ANZIANI ADULTI E FAMIGLIE**

**AREA ADULTI**

**PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL’ART. 71 DEL D. LGS. N. 36/2023 PER LA GESTIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI PER PERSONE ADULTE FRAGILI ED IN CONDIZIONI DI GRAVE MARGINALITA’ PER IL PERIODO 1 OTTOBRE 2024 – 30 SETTEMBRE 2027**

**LOTTO 1 SERVIZI SOCIALI PER ADULTI FRAGILI**

**CIG:**

**CPV principale 85312000-9 - Servizi di assistenza sociale senza alloggio**

**LOTTO 2 SERVIZI BASSA SOGLIA**

**CIG:**

**CPV principale 85312000-9 - Servizi di assistenza sociale senza alloggio**

**LOTTO 3 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI**

**CIG:**

**CPV principale:** **85311000-2 - Servizi di assistenza sociale con alloggio**

Sommario

[PREMESSA 3](#_Toc167970766)

[A. RELAZIONE TECNICO - ILLUSTRATIVA 4](#_Toc167970767)

[1 - OGGETTO DELL’APPALTO 4](#_Toc167970768)

[2 - ANALISI DEL CONTESTO 5](#_Toc167970769)

[3 - ORIENTAMENTI PROGETTUALI DEL SERVIZIO 8](#_Toc167970770)

[3.1. La dimensione pubblica dei servizi nell’ottica della sussidiarietà 8](#_Toc167970771)

[3.2. Personalizzazione dei percorsi 10](#_Toc167970772)

[4 - I SERVIZI OGGETTO DELL’APPALTO 11](#_Toc167970773)

[4 - SISTEMI INFORMATIVI 11](#_Toc167970774)

[4.1. Icaro 11](#_Toc167970775)

[4.2. Data base servizi Bassa Soglia 12](#_Toc167970776)

[5 - ATTIVITA’ COMPLEMENTARI SOSTENUTE DALL’AMBITO TERRITORIALE DI BERGAMO 12](#_Toc167970777)

[5.1. Misure regionali e ministeriali 12](#_Toc167970778)

[5.2. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) 13](#_Toc167970779)

[6 - VALUTAZIONE E MONITORAGGIO 13](#_Toc167970780)

[B CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE 15](#_Toc167970781)

[SEZIONE NORMATIVA 15](#_Toc167970782)

[ART. 1 - OGGETTO DELL’APPALTO 15](#_Toc167970783)

[ART. 2 - IMPORTO BASE DELL’APPALTO 15](#_Toc167970784)

[ART. 3 - DURATA 18](#_Toc167970785)

[ART. 4 - INDICAZIONI BASE PER L’ELABORAZIONE DELL’OFFERTA 19](#_Toc167970786)

[ART. 5- SCHEMA ORGANIZZATIVO DI BASE VINCOLANTE ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO 19](#_Toc167970787)

[ART. 6- VINCOLI NELL’IMPIEGO DEL PERSONALE DA PARTE DELL’AGGIUDICATARIO 19](#_Toc167970788)

[ART. 7 - CALENDARIO 21](#_Toc167970789)

[ART. 8 - ONERI E IMPEGNI A CARICO DELL’AGGIUDICATARIO 21](#_Toc167970790)

[ART.9 - PREVENZIONE, SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO 22](#_Toc167970791)

[ART. 10 - PERSONALE 24](#_Toc167970792)

[ART. 11 SEDE ORGANIZZATIVA 26](#_Toc167970793)

[ART. 12 - FINANZIAMENTO E MODALITÀ DI PAGAMENTO 26](#_Toc167970794)

[ART. 13 - CORRISPETTIVI 27](#_Toc167970795)

[ART. 14 - MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA 27](#_Toc167970796)

[ART. 15 SUBAPPALTO 27](#_Toc167970797)

[ART. 16 - ADEMPIMENTI 27](#_Toc167970798)

[ART. 17 - GARANZIA DEFINITIVA 28](#_Toc167970799)

[ART. 18 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO 28](#_Toc167970800)

[ART. 19 - SPESE CONTRATTUALI 29](#_Toc167970801)

[ART. 20 – PENALITÀ 29](#_Toc167970802)

[ART. 21 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO 29](#_Toc167970803)

[ART. 22 - RECESSO DAL CONTRATTO 31](#_Toc167970804)

[ART. 23 - ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI 31](#_Toc167970805)

[ART. 24 - CLAUSOLE SOCIALI 31](#_Toc167970806)

[ART. 25 - CONTROLLI E RILIEVI 31](#_Toc167970807)

[ART. 26 - CLAUSOLA REVISIONE PREZZI 32](#_Toc167970808)

[ART. 27 - CONTROVERSIE 33](#_Toc167970809)

[ART. 28 - ALTRE NORME 33](#_Toc167970810)

[ART. 29- ASSICURAZIONE 33](#_Toc167970811)

[ART. 30- RESPONSABILITÀ PER DANNI 33](#_Toc167970812)

[ART. 31 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 33](#_Toc167970813)

[ART. 32 - RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO 34](#_Toc167970814)

[SEZIONE TECNICA 34](#_Toc167970815)

[NORME SPECIFICHE PER L’ESECUZIONE DEL LOTTO 1\_ SERVIZI SOCIALI PER ADULTI FRAGILI 34](#_Toc167970816)

[ART. 1 - SERVIZI RICHIESTI 35](#_Toc167970817)

[1.1. Il Servizio sociale per adulti fragili 36](#_Toc167970818)

[1.2. Il Servizio educativo 37](#_Toc167970819)

[1.3. Servizio di consulenza in tema di migrazioni 40](#_Toc167970820)

[NORME SPECIFICHE PER L’ESECUZIONE DEL LOTTO 2\_SERVIZI BASSA SOGLIA 44](#_Toc167970821)

[ART. 1 - SERVIZI RICHIESTI 44](#_Toc167970822)

[1.1 Le unità di strada e il pronto intervento 44](#_Toc167970823)

[1.2 Segretariato Sociale Bassa Soglia e Sportello Accoglienza 46](#_Toc167970824)

[1.3. Il Servizio Docce ed Igiene Personale 47](#_Toc167970825)

[1.4. Spazio Diurno 49](#_Toc167970826)

[NORME SPECIFICHE PER L’ESECUZIONE DEL LOTTO 3\_SERVIZI SEMIRESIDENZIALI 51](#_Toc167970827)

[ART. 1 - SERVIZI RICHIESTI 51](#_Toc167970828)

[1.1 Centro di accoglienza 51](#_Toc167970829)

[1.2 Unità abitativa bassa soglia per donne in condizione di grave marginalità 53](#_Toc167970830)

[Finalità 53](#_Toc167970831)

[Prospetto orario dei servizi oggetto d’appalto. 55](#_Toc167970832)

#

# PREMESSA

Ai sensi dell’art. 41 comma 12 del D. Lgs. 36/2023 viene redatto il presente progetto che descrive l’insieme delle prestazioni costituenti il presente appalto, per la gestione del sistema integrato dei servizi per persone adulte fragili ed in condizioni di grave marginalità per il periodo 1 ottobre 2024 – 30 settembre 2027.

Il progetto di gara si compone di:

1. **Relazione tecnico-illustrativa del contesto in cui sono inseriti i Servizi e relativo allegato:**
* Allegato n. 1 Elenco del personale in servizio
1. **Capitolato speciale descrittivo e prestazionale di cui:**
* Sezione Normativa
* Sezione Tecnica
1. **Prospetto orario dei servizi oggetto d’appalto.**
2. **Quadro economico dell’intervento**

# RELAZIONE TECNICO - ILLUSTRATIVA

## 1 - OGGETTO DELL’APPALTO

Oggetto del presente appalto è la gestione del sistema integrato dei servizi per il contrasto alla fragilità adulta e alla condizione di grave marginalità nel territorio del Comune di Bergamo.

Il modello strategico integrato si pone come obiettivo principale quello di promuovere sul versante organizzativo e del case management sociale un’azione trasversale sulle diverse dimensioni che alimentano la condizione di povertà per intervenire con risposte complesse e funzionali al circuito della deprivazione e non solo alla mancanza di un alloggio. Gli interventi di contrasto alla grave emarginazione, rivolti a persone che presentano situazioni multiproblematiche, richiedono una pianificazione strategica, che consenta di usare al meglio le risorse a disposizione, anche attraverso l’integrazione dei diversi fondi a disposizione.

Una strategia integrata è capace di aggregare soggetti diversi della istituzione pubblica, ma anche del mondo del profit e del no profit, per costituire una cabina di regia che sia luogo di ricomposizione, affiancando all'intervento riparativo un intervento di carattere promozionale che consenta di ampliare il numero di risorse presenti, attingendo all'interno delle comunità locali e delle reti sociali ulteriori energie positive per l'efficacia e la sostenibilità dell'intervento. In questa prospettiva, verrà improntato un adeguato livello di governance pubblica-privata, che possa cogliere anche la dimensione sovraterritoriale del fenomeno.

L’**obiettivo generale** del presente appalto è l’adozione di un **modello strategico integrato** di contrasto alla grave emarginazione ed alla condizione di povertà. Tale modello è chiamato a integrare in rete le diverse competenze fra gli attori che compongono le politiche.

In questo senso tale modello rappresenta un’occasione di risposta sistemica alla complessità di bisogni di cui sono portatori le persone in condizione di grave disagio socio-economico, che cerca di mettere in sinergia strumenti, policies, risorse e attori.

L’attivazione di un modello strategico integrato prevede l’attivazione di 3 livelli di integrazione, identificabili anche come **obiettivi specifici** di questo appalto:

La **collocation** si fa riferimento al collocare i diversi servizi in uno stesso luogo fisico. Questo evidentemente migliora l’accessibilità ai servizi e rende più facili le comunicazioni tra diversi settori.

La **collaboration** presuppone un livello di integrazione maggiore che la mera condivisione del medesimo luogo fisico. In particolare, cruciale è la condivisione delle informazioni tra amministratori, professionisti e operatori del sociale appartenenti a diverse “agenzie” circa i soggetti seguiti e i servizi offerti. Tutto ciò facilita la diffusione di conoscenza e processi di apprendimento organizzativo che nel tempo possono migliorare l’efficacia e, di nuovo, l’efficienza del servizio ottimizzando l’uso delle risorse disponibili.

La **cooperation** ovvero quando i professionisti lavorano insieme (anche per piccoli gruppi multidisciplinari) e, soprattutto, quando i servizi non sono duplicati. In questo modo è più agevole identificare e rispondere alle persone fragili con risposte complesse e strutturate a minor costo.

È dunque opportuno superare una divisione di competenze “rigida” che impedisce di valutare l’efficacia e l’efficienza che si potrebbero ottenere optando, invece, per l’adozione di un modello strategico integrato. La pratica che sottende a questo approccio è quella della **presa in carico** delle persone con particolari fragilità: a partire dal riconoscimento dello stato di bisogno del soggetto, grazie alla regia del Servizio sociale, si declina un intervento definito sulla base della condizione specifica della persona, finalizzato ad un percorso di consapevolezza delle **proprie potenzialità e limiti**, **all’attivazione delle risorse personali** e al **coinvolgimento delle risorse offerte dalla rete del territorio** che si costruisce intorno alla stessa. Accompagnare significa stabilire una relazione con la persona, ricercare insieme delle risposte, sostenendola nei tentativi di soluzione, formulando con lei un progetto che tenga conto della situazione e delle risorse attivabili, aiutandola a porsi degli **obiettivi realistici, graduali e verificabili.**

Spetta quindi alla rete integrata dei servizi sociali il compito di rimuovere gli ostacoli che impediscono lo sviluppo delle potenzialità individuali, attraverso una programmazione complessiva che, intersecando le aree di policy, le orienti verso il medesimo obiettivo: costruire le opportunità per consentire alle persone in grave marginalità di recuperare benessere e autonomia.

Il presente appalto si articola in 3 lotti così composti:

**LOTTO N. 1 SERVIZI SOCIALI PER ADULTI FRAGILI –** **EQUIPE MULTIDISCIPLINARE PER LA PRESA IN CARICO DI SOGGETTI ADULTI IN CONDIZIONE DI FRAGILTA’, ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA, SUPERVISIONE TECNICA SULLE SITUAZIONI COMPLESSE, GESTIONE SPORTELLO INFO-ORIENTATIVO PER CITTADINI MIGRANTI E SERVIZI SOCIALI, CONSULENZA LEGALE**

**LOTTO N. 2 SERVIZI BASSA SOGLIA – SEGRETARIATO SOCIALE BASSA SOGLIA E SPORTELLO ACCOGLIENZA, UNITA’ DI STRADA E PRONTO INTERVENTO, SERVIZIO DOCCE, SERVIZIO SPAZIO DIURNO**

**LOTTO N. 3 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI – CENTRO DI ACCOGLIENZA E UNITA’ ABITATIVA BASSA SOGLIA PER DONNE IN CONDIZIONE DI GRAVE MARGINALITA’.**

## 2 - ANALISI DEL CONTESTO

Il fenomeno della grave emarginazione adulta nasce dal sommarsi di situazioni di fragilità personali, spesso multidimensionali e di lungo corso, con la privazione di risorse economiche, culturali e sociali e il deteriorarsi delle capabilities personali. Le persone in condizione di grave emarginazione manifestano un forte bisogno di beni primari la cui assenza determina il mancato godimento di un tenore di vita adeguato e la parziale o completa esclusione dai diritti civili, politici e sociali. La grave emarginazione adulta è l’esito, dunque, di processi complessi e duraturi, che a volte superano la dimensione generazionale.

L’estrema complessità del fenomeno grave emarginazione rende necessaria l’adozione di un modello strategico integrato poiché unico in grado di considerare, grazie alle diverse letture provenienti dal pubblico, dal privato sociale e dalle reti informali, tutte le variabili e le dimensioni coinvolte.

Nella città di Bergamo oltre all’emarginazione grave, sempre peraltro in continua evoluzione, si è evidenziato il fenomeno della vulnerabilità adulta, ancor più incentivata dall’aumento delle condizioni di povertà. La vulnerabilità adulta interpella i servizi territoriali sulle possibili risposte da offrire a questa “nuova” fascia di popolazione costituita da persone limitate nella loro autonomia, dignità, integrità fisica o psichica.

La perdurante crisi economica, finanziaria e sociale, ulteriormente aggravata dal progressivo preoccupante aumento dell’inflazione, stanno mettendo a dura prova la capacità di spesa delle famiglie ed acuendo la già significativa divaricazione nella distribuzione dei redditi e della ricchezza, causa a sua volta di significative disuguaglianze sociali. L’Istat ha diffuso [le stime preliminari della povertà assoluta per l’anno 2023](https://www.forumterzosettore.it/files/2024/03/STAT_TODAY_POVERTA-ASSOLUTA_2023_25.03.24.pdf) insieme alle stime preliminari delle spese per consumi delle famiglie, che rappresentano la base informativa per gli indicatori della povertà assoluta. L’8,5% delle famiglie è in povertà assoluta. Secondo le stime preliminari, nel 2023 le famiglie in povertà assoluta si attestano all’8,5% del totale delle famiglie residenti (erano l’8,3% nel 2022), corrispondenti a circa 5,7 milioni di individui – il 9,8% degli individui, quota stabile rispetto al 9,7% del 2022. La povertà familiare è cresciuta nel 2017, si è stabilizzata nel 2018, poi nel 2019 ha preso a scendere ed arrivata al 6,7%, in concomitanza – spiega l’Istat – con l’introduzione del Reddito di cittadinanza di cui, a partire dal secondo trimestre, hanno beneficiato circa un milione di famiglie in difficoltà. Nel 2020, anno della pandemia, l’incidenza riprende a crescere, arrivando al 7,8% e interessando oltre 2 milioni di famiglie, per poi stabilizzarsi nel 2021. Tale andamento risente principalmente del calo della spesa dovuto alle misure restrittive introdotte nel corso dell’emergenza sanitaria e al loro impatto sui comportamenti di spesa delle famiglie. Nel 2022, l’incidenza torna ad aumentare e arriva all’8,3%, in larga misura a causa della forte accelerazione dell’inflazione, che ha colpito in particolar modo le famiglie meno abbienti. Le spese di queste ultime non sono riuscite infatti a tenere il passo dell’aumento dei prezzi, incluso quello dei beni e servizi essenziali considerati nel paniere della povertà assoluta.

Se si considera il costante aumento delle persone a rischio di povertà (secondo le ultime stime quasi una famiglia su quattro vive in situazioni di povertà relativa, assoluta o è a forte rischio di povertà stessa), anche a causa della perdurante crisi economica che ha reso fragili persone che mai avrebbero pensato di rivolgersi ai servizi di assistenza, appare evidente la necessità di ripensare i servizi rivolti agli adulti in difficoltà.

Il Comune di Bergamo, per rispondere alla crescente e diversificata domanda sociale a favore di adulti vulnerabili, ha attivato, a partire dal 2012, un’area specialistica denominata Area Adulti, che si colloca all’interno della Direzione Servizi Socio Educativi in sinergia con le altre aree specialistiche già presenti.

L’Area Adulti ha strutturato interventi e servizi condivisi e sinergici che coinvolgono tutti i soggetti del territorio a vari livelli interessati.

L’Area Adulti si occupa della presa in carico dei cittadini adulti in condizione di fragilità e/o di emarginazione grave. I servizi che afferiscono all’Area adulti possono essere ricondotti a tre parole chiave:

*Accogliere*: l'Area Adulti ha tra i suoi obiettivi quello di fornire una risposta a persone in difficoltà, in termini di accoglienza in strutture residenziali e non. E' il momento in cui, rispondendo ad un bisogno primario, è possibile incontrare la persona, stabilire una relazione e costruire un progetto condiviso, premessa indispensabile per qualunque percorso evolutivo. Ciò viene svolto in stretto raccordo con molteplici realtà del terzo settore operanti a livello cittadino. Al fine di garantire risposte integrate, sono attive collaborazioni con tutti i soggetti interessati, individuando i compiti di ciascuno, nonché luoghi di scambio e di raccordo. Obiettivo del lavoro è favorire l’evoluzione dei progetti di presa in carico delle persone, evitando il rischio della “cronicizzazione”.

*Accompagnare*: all'interno dei processi di lavoro dell'Area, grande attenzione è posta all'accompagnamento delle persone verso la dimensione della migliore autonomia possibile. A questo fine è prevista, in una logica multidisciplinare, la presenza di assistenti sociali ed educatori che intervengono a sostegno delle persone nell’ambito di percorsi progettuali condivisi, talvolta anche a domicilio, in una logica di prevenzione delle situazioni di criticità. L’accompagnamento avviene contemporaneamente in più direzioni, perché prende in considerazione diversi obiettivi: sociali, educativi, risocializzanti, ecc. Se la domanda è multiproblematica e complessa, la risposta non può essere frammentata e semplificante.

*Sostenere*: l’operatività dell’Area Adulti si articola mediante la predisposizione di progetti socio-educativi condivisi ed individualizzati che talvolta possono richiedere tempi medio-lunghi di attuazione. Durante questo percorso si rende necessaria una costante riprogettazione degli interventi in funzione della lettura dei bisogni e delle risorse attivate dagli utenti, dai servizi e dalle reti familiari e sociali presenti. Durante questo arco di tempo è fondamentale sostenere il soggetto in questo percorso articolato e complesso al fine di avviare interventi tempestivi nei momenti di fragilità, attivare spazi di rinforzo in funzione del raggiungimento di specifici obiettivi, monitorare e verificare l’andamento della progettualità, al fine di promuovere condizioni di autonomia e di integrazione sociale.

Il tema della fragilità adulta non può non intrecciarsi con quello della bassa soglia, della strada e delle realtà che, a vario titolo, in città si occupano di queste dinamiche.

L'Area Adulti dovrà necessariamente avere un canale di comunicazione e sinergia con le realtà del Terzo Settore che, pur mantenendo una forte autonomia e libertà decisionale, dovranno riconoscere nell'istituzione pubblica un ruolo centrale nella progettazione.

## 3 - ORIENTAMENTI PROGETTUALI DEL SERVIZIO

### 3.1. La dimensione pubblica dei servizi nell’ottica della sussidiarietà

La L.328/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali art. 1 comma 4 prevede che “(…) gli Enti locali, le Regioni e lo Stato nell’ambito delle rispettive competenze, riconoscano e agevolino il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni operanti nel settore della programmazione, nella organizzazione e nella gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”. Da ciò scaturisce l’esigenza di una progettualità integrata tra pubblico e terzo settore. Il modello sussidiario, che suggerisce la promozione dei soggetti più idonei a rispondere ai bisogni che, di volta in volta, insorgono, accoglie come fautori del bene comune non solo i soggetti istituzionali, ma anche quelli privati, di terzo settore e appartenenti alle reti primarie informali.

La risposta efficace ai problemi sociali può essere conseguita mediante una visione integrata ed integrale del contesto sociale, superando interventi settoriali e separati. La valorizzazione degli attori della società civile non è dunque residuale, in funzione di supplenza della carenza o dei limiti finanziari dell’intervento pubblico, ma offre un valore aggiunto, in termini di coinvolgimento dei cittadini e delle comunità locali, di radicamento sul territorio, di saperi derivanti dall’esperienza e dal contatto con i beneficiari dell’intervento. In questa visione l’ente pubblico ha la responsabilità di amministrare le risorse finanziarie pubbliche assicurando efficienza, responsabilità e scelta, quindi crescita ed equità. Esercita, con capacità di leadership, la funzione di regolatore attraverso norme che aiutino le potenzialità di sviluppo delle persone e coniughino libertà e responsabilità. L’esperienza della co-progettazione si colloca nella direzione del welfare sussidiario, relazionale e familiare, fondato sulla responsabilità sociale e sull’esercizio comune della “funzione pubblica”.

Si richiama inoltre quanto definito nei Principi guida delle Nazioni Unite su povertà estrema e diritti umani adottati dal Consiglio dei Diritti umani delle Nazioni Unite il 27 settembre 2012, in cui la povertà estrema è definita come “una combinazione di penuria di entrate, sviluppo umano insufficiente ed esclusione sociale”. Essa è quindi un intreccio di povertà di beni materiali, di competenze, di possibilità e capacità, sia assolute che relative, che si combinano in situazioni di fragilità personali multidimensionali e complesse, le quali conducono alla deprivazione ed all’esclusione sociale di chi ne è colpito.

Nel perimetro delineato, si segnalano quali fenomeni emergenti sui quali porre attenzione in sede di progettazione:

* *Giovani.* La realtà giovanile legata alla grave marginalità è diventata in questi ultimi anni un fenomeno degno di nota nelle città, fatto che comporta una riflessione seria e approfondita da parte degli operatori sociali. È quindi indispensabile pensare e creare spazi e percorsi dedicati, tenendo conto dell’età e dell’esperienza di vita ancora flessibile e meno compromessa dall’esperienza di grave marginalità. La tematica delle persone senza dimora giovani porta a riflettere in modo forte sul tema “prevenzione” all’interno del fenomeno homelessness.
* *Identità di genere ed orientamento sessuale*. La specificità della questione risiede nel chiamare direttamente in causa il contesto culturale: è come culturalmente si concepiscono l’essere uomo, donna, trans e l’essere etero, omo o bisessuale che condiziona il benessere, o più spesso il malessere, di intere categorie di persone. L’azione della discriminazione sulla vita delle persone è significativa sia come causa della homelessness che come elemento in grado di condizionare il successo o l’insuccesso dell’intervento sociale. Oltre la logica di mettere in sicurezza la persona, gli interventi dovrebbero tenere conto dell’azione sul contesto.
* *Donne.* Per le donne la vita “per strada” si presenta come una condizione particolarmente drammatica per le diverse problematiche che questa situazione comporta. Le donne hanno un problema prima di tutto di sicurezza ed incolumità, essendo esposte senza protezione alla violenza che si incontra vivendo senza possibilità di riparo, vi sono poi delle difficoltà igienico-sanitarie specifiche. Tutto questo senza considerare gli aspetti di stigmatizzazione per la rottura con un sé sociale che porta le donne a vivere come una devastante sofferenza la perdita di una situazione alloggiativa, la perdita del riconoscimento del ruolo che da sempre le è riconosciuto di garante della tenuta di una situazione famigliare stabile, rispetto in particolare alla cura della casa e dei figli, ruolo che è ancestralmente ancorato alla donna.
* *Salute mentale e abuso di sostanze*. Le problematiche di salute fisica e psichica e le diverse forme di abuso di sostanze psicotrope, fino alla grave dipendenza, si osservano in percentuale assai significativa nelle persone che vivono la condizione di homelessness. Sono molto importanti tutte le azioni volte ad intervenire sui determinanti sociali (condizioni igieniche e ambientali, contesto relazionale, casa, lavoro, accesso ai servizi, disponibilità di denaro, etc.) della malattia fisica e mentale che causano nei soggetti vulnerabili nuovi esordi di malattia, aggravamento delle patologie esistenti e comorbilità.

Si aggiunga poi la necessità di un presidio sui seguenti temi organizzativi:

**Le persone e le famiglie come soggetti attivi del servizio**

Il modello sussidiario si fonda su una concezione positiva dell’individuo e del contesto di vita quale risorsa aggiuntiva consistente. Questa concezione riguarda i tutti i soggetti che fanno riferimento al servizio sociale professionale, partendo dalla convinzione che ogni individuo o famiglia possa incrementare il senso di corresponsabilità ed essere parte attiva del processo inclusivo sociale, integrativo con il territorio, se pur inseriti in servizi sociali pubblici.

**Cura della professionalità del personale coinvolto nella gestione**

La professionalità del personale coinvolto è un fattore centrale per la qualità del servizio, in particolare il personale che opera in quest’area deve essere messo in condizioni organizzative tali da offrire il massimo del proprio contributo, evitando un’eccessiva frammentazione degli incarichi e un continuo turn-over, garantendo il più possibile il mantenimento delle figure di riferimento.

**Economicità, efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi**

L’aumento della domanda per i servizi sociali anche a seguito della pandemia, rende sempre più necessario porsi la questione della sostenibilità dei servizi.

Al fine di garantire l’economicità, l’efficienza e l’efficacia dei servizi, la proposta deve operare attraverso un rigoroso controllo di gestione e adeguati strumenti di monitoraggio e verifica.

**Attenzione alla qualità e peculiarità dei servizi oggetto del presente bando**

L’attenzione alla qualità e specializzazione del servizio è un elemento fondante dell’operatività. Bisogna riconoscere che, all’evoluzione costante dei problemi e al mutare delle domande, deve corrispondere un’evoluzione dei servizi e della loro capacità di risposta e che, più cresce la complessità, più devono articolarsi le capacità di analisi, la flessibilità organizzativa e le ipotesi di intervento.

**Importanza del lavoro con le realtà territoriali**

L’Amministrazione comunale ha sempre promosso sui singoli quartieri, l’integrazione di tutti servizi ai fini di moltiplicare le opportunità, per costruire sinergie operative e implementare l’offerta di occasioni di incontro e formazione e tutto ciò che promuove vicinanza solidale e valore sociale. Gli attori del territorio, compartecipano alla realizzazione di interventi, al fine di promuovere una comunità accogliente e competente per accrescere il benessere delle persone che vi abitano.

### 3.2. Personalizzazione dei percorsi

Come priorità delle politiche a favore delle persone adulte con fragilità e/o in condizione di emarginazione grave deve essere assunta un’ottica che mette al centro la persona che deve essere messa nelle condizioni di esprimere come, dove e con chi sviluppare la propria esistenza.

Negli ultimi anni, accanto alle richieste di inserimento nei servizi tradizionali, si è reso evidente da parte di un numero sempre più importante di persone adulte con biografie personali caratterizzate da fragilità, frammentazione, solitudine e devianza la necessità di costruire percorsi personalizzati o individualizzati con l’obiettivo di lavorare su particolari aree di potenzialità, curiosità, interesse, desiderio e rileggendo i bisogni.

Personalizzare significa anche investire non solo sulle figure istituzionali che possono accompagnare il percorso di vita, ma coinvolgere nella presa in carico figure complementari in termini di competenze e formazione non solo professionali, ma anche esperienziali.

## 4 - I SERVIZI OGGETTO DELL’APPALTO

I servizi oggetto dell’appalto, descritti dettagliatamente nel capitolato speciale d’appalto parte tecnica, sono i seguenti:

**LOTTO 1 SERVIZI SOCIALI PER ADULTI FRAGILI**

* EQUIPE MULTIDISCIPLINARE PER LA PRESA IN CARICO DI SOGGETTI ADULTI IN CONDIZIONE DI FRAGILTA’
* ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA
* SUPERVISIONE TECNICA SULLE SITUAZIONI COMPLESSE
* GESTIONE SPORTELLO INFO-ORIENTATIVO PER CITTADINI MIGRANTI E SERVIZI SOCIALI
* CONSULENZA LEGALE

**LOTTO 2 SERVIZI BASSA SOGLIA**

* SEGRETARIATO SOCIALE E SPORTELLO ACCOGLIENZA
* UNITA’ DI STRADA E PRONTO INTERVENTO
* SERVIZIO DOCCE ED IGIENE PERSONALE

**LOTTO 3 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI**

* CENTRO DI ACCOGLIENZA
* UNITA’ ABITATIVA BASSA SOGLIA PER DONNE IN CONDIZIONE DI GRAVE MARGINALITA’.

## 4 - SISTEMI INFORMATIVI

### 4.1. Icaro

Da novembre 2018 il Comune di Bergamo ha adottato un nuovo sistema operativo per i Servizi Sociali denominato ICARO che è subentrato in continuità al precedente sistema informativo SISS migliorandone il funzionamento e adeguando il sistema informativo alle direttive della Regione Lombardia (D.G.R. 2/08/2016 n. 5499 e Linee Guida Cartella Sociale Informatizzata) che prevede di ricevere dati dai sistemi informativi del proprio territorio.

Pertanto, il sistema informativo ICARO ha convertito alcune voci del vecchio sistema nel nuovo adeguando la nuova Cartella Sociale Informatizzata (CSI) della Regione e apportando modifiche funzionali alle esigenze del Comune di Bergamo.

Si tratta di un lavoro “in progress” che vede impegnati tutti gli operatori della Direzione Servizi Socio Educativi e richiede una formazione continua che coinvolge anche il personale del Terzo Settore che opera in nome e per conto del Comune di Bergamo.

Infatti, la presa in carico da parte dell’equipe multidisciplinare integrata prevede l’apertura della scheda sociale nel sistema informatizzato ICARO e l’attribuzione al case manager di riferimento, secondo l’attuale stradario suddiviso per Poli territoriali.

ICARO consente non solo di raccogliere dati importanti inerenti la persona disabile ed il suo nucleo, ma anche l’articolazione delle progettualità proposte durante tutto l’arco della presa in carico, delineando i tratti del progetto di vita nel suo complesso.

In prospettiva ICARO favorirà anche la definizione delle pratiche economiche (es. integrazione rette per R.S.D. e R.S.A.; richieste di contributi economici ecc.) così come alcuni servizi trasversali (es. S.A.D. di Ambito).

Di estrema rilevanza sarà l’utilizzo di ICARO per tutte le attività di raccolta e analisi dei dati relativi alle prese in carico della Direzione.

### 4.2. Data base servizi Bassa Soglia

Per lo sportello di accoglienza si prevede l’utilizzo del data base adottato dalla rete dei servizi bassa soglia per una lettura condivisa della domanda e dei bisogni relativa all’emarginazione grave.

## 5 - ATTIVITA’ COMPLEMENTARI SOSTENUTE DALL’AMBITO TERRITORIALE DI BERGAMO

I servizi declinati nel presente documento si inseriscono in un quadro articolato di interventi sostenuti da politiche nazionali che si traducono in prassi operative ed in misure ministeriali e/o regionali che rappresentano un sostegno attivo all’esistente e che devono essere integrate con quanto sopra descritto.

### 5.1. Misure regionali e ministeriali

Sono molteplici le Misure ministeriali e/o regionali che prevedono l’erogazione di buoni e/o voucher a favore delle persone con diversi gradi di disabilità e che rientrano tar le competenze dell’Area Adulti. L’intento di questi sostegni è di declinare percorsi finalizzati al mantenimento delle autonomie funzionali ad una vita indipendente ovvero ritardare il più possibile l’istituzionalizzazione.

L’Ambito di Bergamo sostiene azioni di programmazione, informazione e coordinamento attivo partecipando in maniera trasversale ai tavoli istituzionali interessati e sostenendo i case manager ed i referenti del Terzo settore individuati dall’utente nella progettazione dell’intervento.

Nel territorio di Bergamo hanno carattere ormai stabile l’erogazione delle seguenti Misure che nel tempo hanno interessato l’utenza dell’Area Adulti:

*Fondo Nazionale per la Non Autosufficienza* (FNA): declinato in buoni per le persone adulte e voucher per i minori, ha come target di riferimento le persone con disabilità grave e le loro famiglie. Si concretizza in interventi volti a garantire la permanenza al domicilio ed a prevenire il ricorso alle strutture residenziali attraverso la realizzazione di percorsi di inclusione sociale.

*Progetti per la Vita indipendente (ProVI)*: implementazione di progetti a favore dello sviluppo delle autonomie funzionali ad una vita autonoma ed indipendente prioritariamente per persone, di norma maggiorenni, che presentano limitazioni corporee e funzionali e che non abbiamo attive altre misure di sostegno, a rischio di discriminazione plurima, la cui disabilità non sia determinata da naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità.

### 5.2. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

In linea con la Missione 5 “Inclusione e coesione”, Componente 2 " 1.3 - Housing temporaneo e stazioni di posta, finanziato dall’Unione europea. In linea con la Missione 5 Componente 2 investimento 1.2 del PNRR, l’Ambito di Bergamo è destinatario degli investimenti relativi alle progettualità Housing First e Stazione di Posta che strettamente si connettono con i destinatari e le finalità del servizio sociale rivolto a persone adulti in condizione di fragilità ed emarginazione grave.

## 6 - VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

Nell’ambito del presente appalto riveste particolare importanza la necessità di attuare azioni di monitoraggio e di valutazione degli interventi implementati le quali costituiranno parte integrante del processo di erogazione dei servizi. Essi rappresentano strumenti in grado di orientare le decisioni e migliorare il sistema dei servizi.

Il **monitoraggio** si svolge durante l’intera fase di attuazione delle azioni previste ed è finalizzato a raccogliere in maniera continua e sistematica informazioni dettagliate sull’andamento del processo di realizzazione. È uno strumento che permette di verificare l’efficienza, l’efficacia e l’appropriatezza degli interventi agiti. Esso contribuisce a facilitare il processo di gestione, motiva i soggetti coinvolti nelle attività, facilita la comunicazione, migliora la consapevolezza rispetto ai ruoli e agli obiettivi.

 Il monitoraggio deve tenere in considerazione tre momenti:

* + - 1. **Revisione**. Il monitoraggio è un’attività continua che permette di acquisire informazioni che consentono di apportare eventuali modifiche alle attività implementate, ottimizzando l’allocazione delle risorse;
			2. **Ri-pianificazione**: il monitoraggio permette di tenere sotto controllo gli scostamenti rispetto alla fase di progettazione e di adattare le attività rispetto al contesto di riferimento in cui si sta operando;
			3. **Reporting**: il monitoraggio costante consente di fornire report aggiornati delle azioni intraprese.

Le relazioni prodotte sulla base dei dati raccolti sono realizzate in forma semplificata su base semestrale, mentre le relazioni prodotte su base annuale sono complete e riportano nel dettaglio i risultati raggiunti nel periodo di riferimento. È prevista una approfondita relazione quali-quantitativa di analisi a fine appalto.

Le relazioni sono realizzate anche con il supporto di tabelle e rappresentazione grafiche che permettono una lettura immediata e di sintesi dei risultati ottenuti in un determinato intervallo di tempo.

Il monitoraggio deve essere delineato e strutturato nella fase iniziale e deve prevedere una serie di indicatori controllabili in maniera oggettiva, selezionati attentamente all’inizio delle attività in modo da avere una relazione diretta con gli obiettivi prefissati e che possano rispecchiare gli effetti più significativi.

Il sistema di **valutazione** è un processo complesso e multifattoriale costituito da un insieme di strumenti atti a fornire una rappresentazione quanto più precisa possibile del servizio erogato e che dovrà tenere conto sia dei soggetti coinvolti nell’erogazione dei servizi sia della necessità di verificare efficacia ed efficienza delle prestazioni fornite.

La valutazione è declinata in tre elementi chiave:

1. **Valutazione della qualità** **erogata**, attraverso l’analisi quali-quantitativa di indicatori significativi ai fini della rilevazione delle caratteristiche del servizio e della popolazione raggiunta quali il profilo socio-demografico degli utenti, l’intensità assistenziale, il turn-over dell’utenza, il costo medio per assistito, l’attesa per l’accesso al servizio, il profilo professionale degli operatori, il monte ore erogate per periodo suddivise per servizio e per territorio.
2. **Valutazione della qualità percepita** analizzata attraverso l’impiego di diversi strumenti di rilevazione sia di carattere quantitativo (questionari di soddisfazione) sia di carattere qualitativo quali interviste.
3. **Valutazione dell’efficacia del servizio,** indagata attraversostrumenti quali focus group o ricerca-azione che coinvolgano tutti gli stakeholder interessati, utenti compresi.

# B CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

# SEZIONE NORMATIVA

## ART. 1 - OGGETTO DELL’APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto l’insieme delle prestazioni per la gestione dei servizi per persone adulte fragili ed in condizioni di grave marginalità nel periodo 1 Ottobre 2024 – 30 Settembre 2027, articolate come di seguito indicato:

**LOTTO N. 1 CIG**

CPV principale: 85312000-9 - Servizi di assistenza sociale senza alloggio

**SERVIZI SOCIALI PER ADULTI FRAGILI**

Equipe Multidisciplinare per la presa in carico di soggetti adulti in condizione di fragilità e/o emarginazione grave; assistenza domiciliare educativa; supervisione tecnica sulle situazioni complesse; gestione sportello info-orientativo per cittadini migranti e servizi sociali; consulenza legale

**LOTTO N. 2 CIG**

CPV principale: 85312000-9 - Servizi di assistenza sociale senza alloggio

**SERVIZI BASSA SOGLIA**

Servizio Segretariato Sociale e Sportello Accoglienza, Unità di strada e pronto intervento, Docce ed igiene personale.

**LOTTO N. 3 CIG**

CPV principale: 85311000-2 - Servizi di assistenza sociale con alloggio

**SERVIZI SEMIRESIDENZIALI**

Centro di accoglienza, Unità abitativa bassa soglia per donne in condizione di grave marginalità.

## ART. 2 - IMPORTO BASE DELL’APPALTO

L’importo posto a base di gara, al netto di IVA, è determinato in: € 2.363.562,30

Non sono previsti oneri interferenziali legati alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

L’appalto è suddiviso nei seguenti lotti:

|  |
| --- |
| **LOTTO N. 1 SERVIZI SOCIALI PER ADULTI FRAGILI** Equipe Multidisciplinare per la presa in carico di soggetti adulti in condizione di fragilità e/o emarginazione grave; assistenza domiciliare educativa; supervisione tecnica sulle situazioni complesse; gestione sportello info- orientativo per cittadini migranti e servizi sociali; consulenza legale. |
| **n. attività** | **Descrizione Servizio** | **Costo Iva esclusa** |
| 1.1 | Servizio Sociale – Assistente sociale Area Adulti | € 476.169,00 |
| 1.2 | Servizio Sociale – Coordinatore Assistente sociale Area Adulti | € 56.821,50 |
| 1.3 | Assistenza domiciliare educativaEducatore Area Adulti | € 266.512,50 |
| 1.4 | Assistenza domiciliare educativaCoordinatore pedagogico | € 56.821,50 |
| 1.5 | Sportello Info-Orientativo per cittadini migranti e servizi sociali | € 121.219,20 |
| 1.6 | Consulenza legaleAvvocato | € 30.000,00 |
| 1.7 | Supervisione tecnica professionale | € 11.880,00 |
| 1.8 | Gestione economica utenti | € 9.000,00 |
| 1.9 | Realizzazione eventi/pubblicità | € 12.000,00 |
| **TOTALE** | **€ 1.040.423,70** |

|  |
| --- |
| **LOTTO N. 2 SERVIZI BASSA SOGLIA** Servizio Segretariato Sociale e Sportello Accoglienza, Unità di strada e pronto intervento, Servizio Docce ed igiene personale. |
| **n. attività** | **Descrizione Servizio** | **Costo Iva esclusa** |
| 2.1 | Coordinatore sportelli |  56.821,50 €  |
| 2.2 | Segretariato bassa soglia |  305.292,00 €  |
| 2.3 | Coordinatore Unità di strada (UDS) |  56.821,50 €  |
| 2.4 | Unità di strada |  241.020,00 €  |
| 2.5 | Pronto intervento |  2.766,60 €  |
| 2.6 | Cassa urgenze  |  4.500,00 €  |
| 2.7 | Docce |  109.200,00 €  |
| 2.8 | Spazio Diurno |  175.680,00 €  |
| **TOTALE** |  **952.101,60 €** |

|  |
| --- |
| **LOTTO N. 3 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI** Centro di Accoglienza, Unità abitativa bassa soglia per donne in condizione di grave marginalità. |
| **n. attività** | **Descrizione Servizio** | **Costo Iva esclusa** |
| 3.1 | Coordinamento | 37.881,00 € |
| 3.2 | Semiresidenziali  | 284.700,00 € |
| 3.3 | Unità abitativa bassa soglia donne in grave marginalità | 48.456,00 € |
| **TOTALE** |  **371.037,00 €** |

Gli importi sono stimati sulla base dei servizi e degli interventi da attivare, del numero e della qualifica degli operatori, del monte ore di intervento ipotizzato per la realizzazione dei diversi servizi, come dal presente bando.

Nell’importo previsto sono ricompresi tutti gli elementi economici per la realizzazione dei servizi e degli interventi, incluso il costo per gli operatori necessari e con esso vengono ad essere soddisfatti tutti gli oneri delle attività oggetto dell’appalto.

Ai sensi dell’art 41 comma 14 del Codice, l’importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera, che la Stazione Appaltante ha stimato essere pari a **€ 1.598.912,04 pari al 67,65 % del totale**, non soggetti a ribasso, come di seguito dettagliato:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lotto** | **Costi della manodopera non soggetti a ribasso** | **Costi soggetti a ribasso** |
| **1** | € 850.004,10 | € 190.419,60 |
| **2** | € 715.967,34 | € 236.134,26 |
| **3** | € 32.940,60 | € 338.096,40 |

Qualora in corso di esecuzione dell’appalto si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni, alle condizioni originariamente previste e non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto, ai sensi dell’art. 120, comma 9, del Codice degli appalti;

Il valore globale stimato dell’appalto, calcolato ai fini dell’individuazione della normativa applicabile con le modalità di cui all’articolo 14, comma 4, del D.Lgs 36/2023, comprensivo di tutte le opzioni contrattuali contenute nella documentazione di gara, è invece fissato in € 5.396.800,59, come di seguito specificato:

|  |  |
| --- | --- |
| IMPORTO A BASE D’ASTA, (comprensivo dei costi della manodopera pari ad € 1.598.912,04 non soggetti a ribasso) | € 2.363.562,30 |
| IMPORTO MASSIMO DEL QUINTO D’OBBLIGO, in caso di variazioni in aumento ex. Art. 120 co. 9  | € 472.712,46 |
| IMPORTO EVENTUALE PROROGA DI N.3 MESI ex Art. 120 co.11 | € 196.963,53 |
| IMPORTO OPZIONE DI RINNOVO DI N. 36 MESI | € 2.363.562,30 |
| TOTALE VALORE STIMATO DELL’APPALTO | € 5.396.800,59  |

## ART. 3 - DURATA

L’appalto ha validità dal 1 Ottobre 2024 al 30 Settembre 2027 con possibilità espressa mediante provvedimento dirigenziale di rinnovo per un periodo di pari durata sino al 30 Settembre 2030.

La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all’appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del contratto originario.

Ai sensi dell’art. 120 comma 11 del Codice dei contratti pubblici, la durata del contratto in corso di esecuzione può essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure occorrenti per l’individuazione del nuovo contraente, avviate prima della scadenza del contratto. In tal caso, il contraente è tenuto all’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Stazione Appaltante.

L’esercizio della proroga tecnica potrà essere effettuato per un massimo di 3 (tre) mesi.

## ART. 4 - INDICAZIONI BASE PER L’ELABORAZIONE DELL’OFFERTA

L’aggiudicatario deve costruire le condizioni per garantire la valorizzazione del lavoro storico attuato fino ad ora, nonché la necessaria integrazione con i servizi già esistenti, garantendo continuità dell’intervento in atto, in sintonia di intenti operativi e quelli innovativi secondo quanto prevede il servizio. In particolare è importante e necessario creare un buon grado di collaborazione tra tutti gli operatori coinvolti a partire dai livelli di governance del progetto, tra i diversi coordinatori.

L’approccio in essere vede il servizio sociale professionale orientato ai cittadini e alle famiglie fragili come definite dal presente bando. L’azione che si intende realizzare è di ampio respiro e vuole considerare le famiglie, i cittadini e il territorio come attori di un sistema di tutela dell’adulto fragile, con un orientamento verso una logica di presa in carico improntata alla sussidiarietà e alla prossimità, e alla costruzione di percorsi efficaci ed efficienti, al fine di mettere in atto un cambiamento della situazione in essere ed evitare la cronicizzazione.

L’Amministrazione comunale ritiene importante che la proposta progettuale tenga conto di sinergie collaborative con tutti i servizi rivolti agli adulti fragili e/o in condizione di emarginazione grave sia afferenti al Comune che ad altri soggetti del privato sociale operanti storicamente sul territorio cittadino, inoltre con tutti gli altri servizi comunali e le diverse progettualità derivanti da linee di finanziamento Regionali e Ministeriali.

#

## ART. 5- SCHEMA ORGANIZZATIVO DI BASE VINCOLANTE ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L’aggiudicatario si impegna al rispetto delle disposizioni di leggi vigenti in materia di servizi sociali professionali, della normativa Nazionale.

L’aggiudicatario dovrà occuparsi della rilevazione mensile delle presenze degli operatori nei servizi, attraverso appositi dispositivi o registri, debitamente compilati e conservati, devono essere posti a disposizione tutte le volte che sarà richiesto dal responsabile comunale o dagli uffici preposti, al fine della rendicontazione annuale del servizio.

L’aggiudicatario dovrà redigere annualmente dettagliata relazione sull’andamento del progetto, riportando il numero e le caratteristiche delle situazioni seguite nei diversi servizi e interventi o qualsiasi altra documentazione richiesta dai responsabili degli enti comunali preposti ai fini rendicontativi o valutativi dell’intervento in atto.

## ART. 6- VINCOLI NELL’IMPIEGO DEL PERSONALE DA PARTE DELL’AGGIUDICATARIO

L’assegnazione delle competenze e degli interventi che ciascun operatore dell’Appaltatore deve svolgere all’interno della struttura di lavoro è curata direttamente ed esclusivamente dall’Appaltatore tramite il Coordinatore del servizio: è infatti escluso ogni vincolo di subordinazione del personale dell’impresa affidataria con il Comune di Bergamo. Tuttavia gli operatori dell’Appaltatore dovranno svolgere le loro prestazioni in armonia ed in raccordo con il personale comunale.

Il Responsabile tecnico appositamente nominato dal soggetto appaltatore dovrà proporre un mansionario contenente i compiti, le attività da svolgere e la loro frequenza di esecuzione. Tale documento dovrà essere sottoposto al preventivo assenso dei competenti uffici della Stazione Appaltante, che potrà chiedere modifiche o integrazioni finalizzate al migliore svolgimento del servizio.

Il Coordinatore del soggetto appaltatore dovrà organizzare il lavoro quotidiano e comunicare tale organizzazione tempestivamente e in ogni caso preventivamente (anche a mezzo posta elettronica) agli uffici comunali competenti, specificando il nominativo dell’operatore che sostituisce eventuali assenze. Resta inteso che gli operatori sostituti dovranno essere in possesso di tutti gli attestati di formazione richiesti e previsti dal presente Capitolato ed essere impiegati garantendo (per quanto possibile) una continuità operativa che consenta loro di operare al meglio essendo già a conoscenza delle peculiarità della struttura comunale e del sistema dei servizi comunali.

L’aggiudicatario si impegna ad individuare la figura del Coordinatore per il raccordo con i Responsabili del Comune.

Il **Coordinatore è** la figura professionale della ditta Aggiudicataria responsabile dell’andamento dei progetti, nel rispetto dei tempi, del monitoraggio della spesa e del raggiungimento degli obiettivi previsti per ogni servizio. E’ inoltre responsabile della qualità dei progetti misurata attraverso gli indicatori che verranno concordati con l’Amministrazione. Si occupa della gestione del personale.

Il Coordinatore si interfaccia con il RUP, il DEC e i referenti comunali del Comune individuati come riferimenti per le diverse progettualità.

Ai coordinatori sarà richiesta la partecipazione ai tavoli tematici di governo del Sistema Integrato della Grave Marginalità (Tavolo Strada, Tavolo Progetto, Tavolo Salute).

Il personale impiegato nei servizi - coordinatore, assistente sociale, educatore professionale, dovranno essere in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa regionale in materia. Tutti i titoli di studio sopra richiesti devono essere rilasciati da scuole riconosciute a norma dell’ordinamento scolastico dello Stato, oppure nel caso di titoli di studio acquisiti all’estero deve essere documentata l’equipollenza.

Il personale addetto deve essere socio-lavoratore oppure assunto alle dipendenze dell’aggiudicatario, sollevando il Comune di Bergamo da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazione infortuni.

L’appaltatore deve certificare che il personale assunto sia alle proprie dipendenze, soci inclusi – qualora dovesse trattarsi di cooperativa – e che gli stessi percepiscono regolare retribuzione conforme a quanto previsto dalle norme contrattuali vigenti.

L’Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare verifiche periodiche e di richiedere copia di tutti i documenti idonei ad attestare la corretta corresponsione dei salari, nonché dei versamenti contributivi anche tramite acquisizione del DURC. In mancanza di tale documentazione verrà applicato quanto disposto dall’articolato del presente capitolato.

L’appaltatore deve assicurare la sostituzione del personale assente per qualsiasi motivo entro le 48 ore, salvo casi di forza maggiore, per il mantenimento dello standard numerico base.

Dovrà essere data immediata comunicazione verbale al responsabile comunale o suo delegato, nel caso in cui il servizio si trovi in situazione di non adeguato funzionamento per qualsiasi motivazione, in particolare tutte le volte in cui il servizio si trovi in carenza di organico nelle circostanze che impediscono le immediate sostituzioni.

L’aggiudicatario deve provvedere a qualificare con periodici corsi di aggiornamento il personale impegnato nelle attività, con un monte ore annuale non inferiore a 20 ore.

Al fine di favorire la sinergia e lo scambio di esperienze, va concordata con il Responsabile comunale o suo delegato, la possibilità di partecipazione ai moduli formativi organizzati dall’Amministrazione comunale. Altresì, potranno essere concordati ambiti comuni di aggiornamento anche attraverso progetti promossi da entrambi le parti.

## ART. 7 - CALENDARIO

Le prestazioni oggetto del presente capitolato devono essere garantite per tutta la durata dell’anno solare.

L’aggiudicatario deve garantire il regolare e puntuale adempimento del servizio e in caso di sciopero del personale deve assicurare i servizi minimi essenziali, definiti dagli accordi aziendali.

Eventuali variazioni, chiusure, modifiche degli orari dovranno essere concordate preventivamente con il Responsabile comunale, compreso la gestione o eventuali chiusure o riduzione di orari.

## ART. 8 - ONERI E IMPEGNI A CARICO DELL’AGGIUDICATARIO

 Compete all’aggiudicatario:

* l’effettuazione delle prestazioni dirette alla cittadinanza oggetto del presente capitolato;
* l’attenzione alla scelta e alla formazione continua del personale in riferimento alla particolarità del servizio oggetto del presente capitolato e nel rispetto delle indicazioni presenti nelle linee guida;
* espletamento delle funzioni di coordinamento funzionale-gestionale (organizzazione gruppo di lavoro, equipe, in sinergia con il servizio sociali comunale turni e ferie e tutto ciò connesso con la funzionalità dei servizi);
* l’attuazione del piano formativo obbligatorio -quale vincolo regionale per l’accreditamento- del proprio personale;
* l’accettazione e la garanzia del costante raccordo con la stazione appaltante per il supporto e la supervisione, monitoraggio verifica dell’andamento del progetto oggetto del presente capitolato;
* la funzione di coordinamento funzionale del proprio personale, organizza iniziative formative, di aggiornamento e di riqualificazione per i propri operatori in sinergia con le proposte formative del Comune;
* l’effettuazione della verifica dei servizi prestati, presentando periodicamente al Comune, tramite supporto informatico e cartaceo, la documentazione tecnico-amministrativa contenente i dati quali-quantitativi inerenti agli interventi realizzati.

## ART.9 - PREVENZIONE, SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO

L’esecuzione del servizio non comporta rischi di interferenza.

L’aggiudicatario adotta, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori.

L’aggiudicatario deve comunicare all’Amministrazione tutti gli atti ed i comportamenti adottati in applicazione del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81.

L’appaltatore deve osservare scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di Prevenzione degli Infortuni sul Lavoro, in materia di igiene sul lavoro, assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia ed ogni altra malattia professionale ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori.

Le prestazioni svolte dal personale utilizzato dall'impresa per le attività di cui al presente capitolato non costituiscono rapporto d'impiego con il Comune di Bergamo, né possono rappresentare titolo per avanzare pretese di alcun genere nei confronti del Comune.

L’aggiudicatario, nella persona del presidente o comunque del legale rappresentante, ha la funzione e la qualifica di datore di lavoro del personale che utilizza. A tal fine, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 81/08, dovrà adottare tutte le misure necessarie previste dall’art. 26 del medesimo decreto legislativo (Obblighi connessi ai contratti d’appalto), senza che alcuna carenza o mancanza possa essere addebitata al Comune appaltante a qualsiasi titolo. Il gestore sarà responsabile, pertanto, della sicurezza e dell’incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili e dei danni causati a terzi in dipendenza del servizio affidato con esonero di ogni responsabilità e rivalsa nei confronti del comune. L’aggiudicatario si obbliga all’osservanza delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori e nello specifico si impegna:

* ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal d.lgs. n. 81/2008, in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
* a predisporre il Documento di Valutazione dei Rischi, ove previsto;
* ad assicurare durante tutto lo svolgimento del servizio la presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di antincendio, di rischio e di pronto soccorso, attestata da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire in caso di controllo da parte del Comune;
* a provvedere alla informazione, formazione e addestramento di tutto il personale sull’utilizzo in sicurezza delle attrezzature e dei mezzi utilizzati nel servizio;
* ad essere in regola con tutti gli adempimenti e le norme previste dal d.lgs. 81/2008 se e quando obbligatorie e di aver effettuato le comunicazioni agli Istituti, previste dal decreto stesso, dell’avvenuta nomina del Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione, della nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, se esercitata.

L’aggiudicatario e il personale da esso dipendente devono attenersi al rispetto di tutte le disposizioni, procedure e direttive di carattere generale e speciale emanate dal Comune di Bergamo, rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero quelle appositamente emesse per il proprio personale dall’Affidatario. Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

Il Comune è pertanto esonerato:

* da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale dei soggetti gestori per qualsiasi causa nell’esecuzione del servizio;
* da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere agli utenti del servizio e a terzi durante il periodo di svolgimento dei servizi di cui sono destinatari, all’interno e all’esterno delle strutture messe a disposizione del progetto dai soggetti attuatori.

Trattandosi di servizi per i quali non è prevista l’esecuzione all’interno della Stazione Appaltante – intendendosi per “interno” tutti i locali/luoghi messi a disposizione dalla stessa per l’espletamento del servizio – ed essendo pertanto i suddetti locali/luoghi sottratti alla giuridica disponibilità della Stazione Appaltante, resta escluso per il committente, ai sensi dell’art.26 del D.Lgs. 81/08, l’obbligo di redazione del D.U.V.R.I.

L’aggiudicatario è responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili, nonché dei danni, infortuni o altro procurati al personale dipendente ai volontari o a terzi (personale comunale, utenti e terzi in genere) in dipendenza del servizio prestato esonerando il Comune di Bergamo da ogni responsabilità conseguente.

Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

Il soggetto affidatario deve stipulare idonee polizze assicurative, per un periodo pari alla durata del contratto stesso, provvedendo al rinnovo in caso di rinnovo o proroga, fornendo copia della quietanza di rinnovo e precisamente:

a) Polizza RCT, nella quale il Comune di Bergamo deve essere espressamente considerato fra il novero dei Terzi e devono essere espressamente previste garanzie per danni ai locali e alle cose di proprietà del Comune di Bergamo eventualmente ricevuti in consegna o in custodia da parte del Comune stesso per lo svolgimento del servizio; tale polizza deve essere riservata alle attività dell’appalto. Il massimale non deve essere inferiore a euro € 3.000.000,00.

b) Polizza RCO. Tale polizza deve essere riservata alle attività ed alle prestazioni di cui al presente capitolato d’appalto. Il massimale non deve essere inferiore a euro € 1.000.000,00. Le predette polizze assicurative devono esplicitamente prevedere fra i soggetti assicurati il personale a qualsiasi titolo dipendente o collegato con il soggetto affidatario per le attività del presente capitolato di appalto. Nel caso tale polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte al Comune di Bergamo o al terzo danneggiato e dovranno rimanere esclusivamente a carico della ditta assicurata.

## ART. 10 - PERSONALE

L’aggiudicatario deve operare con personale in possesso delle necessarie qualifiche professionali garantendo l’attuazione degli obiettivi del servizio e la corretta effettuazione delle prestazioni richiamate nel presente capitolato tecnico. L'impiego di personale di servizio dovrà costantemente essere adeguato, come numero e come qualifica, affinché il servizio risulti svolto in maniera efficiente, rapida e razionale.

Ogni incombenza inerente al servizio in questione verrà svolta dal personale alle dipendenze del l’aggiudicatario, che rimarrà alle esclusive dipendenze dello stesso.

L’aggiudicatario dovrà rispondere per i suoi dipendenti che non osservassero modi seri o assumessero un comportamento non adeguato.

In ogni caso l’Amministrazione si riserva il diritto di chiedere la sostituzione del personale ritenuto inidoneo al servizio per comprovati motivi. In tale caso l’aggiudicatario provvederà al reintegro del personale mancante senza che ciò possa costituire motivo di maggior onere.

Nell’esecuzione deve assicurare regolarità di prestazione limitando al minimo il turn-over degli operatori e provvedendo alla tempestiva sostituzione del personale assente, in modo tale da non compromettere la continuità educativa.

Le sostituzioni delle figure di coordinamento devono essere comunicate preventivamente al Comune.

L’Impresa aggiudicataria si obbliga:

* a fornire entro 30 giorni dall’aggiudicazione alla Direzione Servizi Socio Educativi l’elenco nominativo del personale da impiegare con le relative generalità e ruolo di appartenenza, sotto forma di autocertificazione validamente costituita, dalla quale venga data dimostrazione del completo assolvimento degli obblighi competenti per legge;
* indicare il personale riassorbito dalla precedente gestione;
* a segnalare tempestivamente agli uffici comunali competenti tutte le eventuali variazioni di personale (nuovi ingressi e dimissioni).
* L’impresa aggiudicataria si impegna all’osservanza e all’assunzione di tutti gli oneri relativi alla previdenza ed all’assistenza dei prestatori di lavoro previsti dalle vigenti disposizioni di legge, nonché a impegnarsi al rispetto della retribuzione e di quanto previsto nei Contratti Collettivi di categoria, sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale - anche se la Impresa non fosse formalmente iscritta alle stesse – e dagli accordi integrativi decentrati.

L’Impresa aggiudicataria, anche per il personale in sostituzione temporanea, è tenuta ad applicare il vigente CCNL del comparto d’appartenenza, relativamente al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo e a tutte le modifiche introdotte durante il periodo dell’appalto. Inoltre, è tenuta ad osservare le vigenti leggi ed ogni altra normativa in materia di assicurazioni, di igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni. A tale riguardo l’aggiudicatario è tenuto a fornire al Comune di Bergamo la documentazione relativa al rapporto di lavoro degli operatori impiegati nei compiti del presente appalto.

L’Impresa aggiudicataria è tenuta ad osservare scrupolosamente quanto previsto in ordine alla regolarità, tempestività ed integrità dei versamenti contributivi. In linea con quanto previsto dalla “Guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici” della Commissione europea - Direzione generale per l’Occupazione, gli affari sociali e le pari opportunità e Direzione generale del Mercato interno e dei servizi pubblicata nell’ottobre 2010, il mancato rispetto dei minimi salariali ovvero il pagamento da parte del gestore dei compensi agli operatori mensilmente ovvero secondo le modalità previste dal CCNL di riferimento per più di tre volte in un anno o un ritardo nel pagamento degli emolumenti da parte del gestore può comportare la risoluzione di diritto del contratto.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, il responsabile del procedimento invita per iscritto il gestore a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine, l’amministrazione comunale provvederà al pagamento, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute al gestore. I pagamenti eseguiti sono provati dalle quietanze predisposte a cura del responsabile del procedimento e sottoscritte dagli interessati. Il responsabile del procedimento provvede all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti. In caso di ottenimento da parte del responsabile del procedimento del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, sono trattenute dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate è disposto direttamente a favore degli enti previdenziali e assicurativi.

## ART. 11 SEDE ORGANIZZATIVA

L’impresa aggiudicataria deve garantire entro 30 giorni dall'aggiudicazione almeno una sede organizzativa all'interno del territorio del Comune di Bergamo o Comuni limitrofi. Tale sede deve risultare idonea e logisticamente funzionale all'organizzazione delle attività; essa deve essere dotata di un congruo numero di linee telefoniche regolarmente presidiate almeno durante la fascia oraria 9,00 – 17,30, nonché di fax e di indirizzo e-mail.

## ART. 12 - FINANZIAMENTO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio è finanziato direttamente da risorse del Comune di Bergamo e/o da finanziamenti regionali, ministeriali ed europei.

Il pagamento del corrispettivo a carico del Comune di Bergamo è determinato sulla base dell’offerta economica presentata dall’Aggiudicatario.

Il pagamento delle prestazioni avverrà su base bimestrale attraverso la liquidazione di regolari fatture relative a ciascun servizio e sarà disposto a saldo, entro 60 giorni dalla data di presentazione della fattura e, comunque, previa verifica di conformità/regolare esecuzione e della regolarità del D.U.R.C.

Per agevolare l’attività di verifica e, quindi, ridurre i tempi di liquidazione, le fatture degli interventi dovranno essere divise per servizi omogenei; pertanto, le fatture dovranno essere distinte per gli ambiti operativi separati e nel caso di “Raggruppamento temporaneo di Imprese” potranno avere Prestatori fatturanti diversi in base alla diversa assunzione di titolarità nella gestione degli ambiti operativi.

**La fattura dovrà essere corredata da:**

SAL – Stati di avanzamento dei lavori/attività, corredato dalla seguente documentazione:

* relazione/rendicontazione relativa alle attività svolte;
* prodotti realizzati;
* *timesheet* delle singole risorse impiegate nell’operazione

La Stazione Appaltante potrà fare richiesta all’Aggiudicatario di idonea documentazione rendicontativa in relazione al finanziamento delle attività per il tramite di fondi non comunali.

La fattura in formato elettronico dovrà essere intestata a:

Comune di Bergamo – Direzione Servizi Socio Educativi – Piazza G. Matteotti, 27 – 24121 Bergamo – P.I. 00636460164, C.F. 80034840167, (Pec protocollo@cert.comune.bergamo.it) e dovrà riportare codice di fatturazione elettronica: J96K20

## ART. 13 - CORRISPETTIVI

Il corrispettivo (comprensivo di Iva) spettante al soggetto attuatore selezionato sarà quello risultante dalla procedura di gara e copre tutti i costi del servizio richiesto nel presente capitolato e delle attività collegate direttamente o indirettamente alla gestione del servizio.

## ART. 14 - MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Per le modifiche e le varianti al contratto si applica quanto previsto all’art. 120 del Codice dei contratti pubblici in materia di servizi.

## ART. 15 SUBAPPALTO

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l’integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché la prevalente esecuzione delle medesime.

Non possono essere oggetto di subappalto le seguenti prestazioni:

Lotto 1: Servizi Sociali per adulti fragili; equipe multidisciplinare per la presa in carico di soggetti adulti in condizioni di fragilità; Assistenza domiciliare educativa.

Lotto 2: Segretariato sociale bassa soglia e sportello accoglienza.

L’aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

## ART. 16 - ADEMPIMENTI

L’offerta è immediatamente vincolante per l’Aggiudicatario mentre per l'Amministrazione Comunale diventerà tale solo dopo l’accettazione dell’offerta con l’efficacia della determinazione di aggiudicazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà insindacabile di non dare luogo alla selezione e di modificare la data di inizio del servizio (previo avviso ai partecipanti) senza che gli stessi possano vantare alcuna pretesa al riguardo.

Il proponente selezionato deve trasmettere all'Amministrazione, entro 20 giorni dalla relativa richiesta, i documenti necessari per la firma del contratto.

## ART. 17 - GARANZIA DEFINITIVA

L’Operatore economico aggiudicatario, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali prima della stipula del relativo contratto dovrà prestare una garanzia il cui importo verrà calcolato con le modalità previste dall’art. 117 del d.lgs. 36/2023

La garanzia dovrà essere costituita mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, rilasciata da istituto autorizzato avente sede legale e/o operativa in Italia, nel rispetto di quanto disposto dell’art. 106 del d.lgs. 36/2023. Nel caso di presentazione di fideiussione assicurativa o bancaria la stessa dovrà essere conforme ai nuovi Schema Tipo di cui al DM n. 193 del 16/9/2022.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all’eccezione di cui all’art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l’operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Tale cauzione definitiva sarà a garanzia dell’esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente affidamento, dell’eventuale risarcimento di danni, nonché del rimborso delle somme che il Committente dovesse eventualmente sostenere durante la gestione appaltata per fatto dell’aggiudicatario a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio. Resta salvo, per il Committente, l’espletamento di ogni altra azione, nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

L’aggiudicatario potrà essere obbligato a reintegrare la cauzione di cui il Committente avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l’esecuzione del contratto. In caso di inadempienza la cauzione potrà essere reintegrata d’ufficio a spese dell’aggiudicatario, prelevando l’importo dal corrispettivo dell’appalto.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata in funzione dell’avanzamento dell’esecuzione del contratto, nel limite massimo dell’80% dell’importo garantito, su richiesta dell’aggiudicatario. L’ammontare residuo del 20% è svincolato a conclusione del contratto, previo accertamento degli adempimenti, sulla base del certificato di verifica di conformità.

## ART. 18 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

La stipulazione del contratto ha luogo nei termini previsti dall’art. 18 del Codice dei contratti pubblici.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine per fatto della stazione appaltante o dell’ente concedente, l’aggiudicatario può farne constatare il silenzio inadempimento o, in alternativa, può sciogliersi da ogni vincolo mediante atto notificato. All’aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali.

La mancata stipula del contratto nel termine fissato per fatto dell’aggiudicatario può costituire motivo di revoca dell’aggiudicazione.

Il contratto sarà stipulato in forma di atto pubblico amministrativo.

## ART. 19 - SPESE CONTRATTUALI

L’Aggiudicatario è tenuto al pagamento di tutte le spese contrattuali dovute secondo le leggi in vigore (imposta di bollo, diritti fissi di scritturazione, diritti di segreteria ed eventuali imposte di registro).

## ART. 20 – PENALITÀ

Ai sensi dell’art. 126 del D.Lgs 36/2023, sono previste penali per il ritardo nell’esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell’appaltatore commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all’importo del contratto o delle prestazioni contrattuali. Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera tra lo 0,3 per mille e l’1 per mille dell’ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all’entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale. La medesima modalità di determinazione dell’ammontare delle penali verrà applicata anche ad altre fattispecie che si riportano di seguito a titolo meramente esemplificativo:

* mancata esecuzione parziale della prestazione
* ritardi nello svolgimento della prestazione
* mancato rispetto delle indicazioni per lo svolgimento della prestazione previste dal presente capitolato, o mancata produzione della documentazione necessaria alla rendicontazione dell’intervento;
* comportamento scorretto e/o lesivo da parte degli operatori dell’aggiudicatario nei confronti degli utenti dei servizi oggetto dell’affidamento.

Le penali vengono applicate con la sola formalità della previa contestazione scritta dell’inadempienza al soggetto aggiudicatario, da comunicarsi con raccomandata a.r. (o PEC) con termine, salvo diversa e motivata indicazione della stazione appaltante, di dieci giorni dalla data di ricevimento per la regolarizzazione dell’inadempienza contestata ovvero per eventuali difese scritte. L’eventuale applicazione delle penali non esime l’aggiudicatario dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone dovuta alla cattiva qualità dei servizi erogati. Per ottenere il rimborso dei maggiori oneri sostenuti per l'affidamento ad altri prestatori di servizi, per la rifusione dei danni ed il pagamento delle penalità, l'Amministrazione potrà rivalersi mediante trattenuta sui crediti dell’appaltatore.

Resta salva la risarcibilità di ulteriori danni subiti dalla Stazione appaltante.

È in ogni caso fatta salva la risoluzione del contratto nei casi previsti dall’articolo seguente.

## ART. 21 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto d’appalto senza limiti di tempo, nei casi previsti dall’art. 122 del D.Lgs 36/2023. Si definiscono inoltre le seguenti specifiche cause di risoluzione espressa del Contratto, ai sensi dell’art. 1456 c.c: in caso di frode o grave negligenza nell'adempimento degli obblighi;

* mancato inizio dell’esecuzione dell’appalto nei termini stabiliti dal presente capitolato;
* manifesta incapacità nell’esecuzione del servizio appaltato;
* inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
* Applicazione di penali superiori al 10% del valore netto contrattuale;
* interruzione totale del servizio verificatasi senza giustificati motivi per n. 3 incontri di supervisione calendarizzati anche non consecutivi;
* in caso di abbandono del servizio, anche parzialmente, salvo che per cause di forza maggiore;
* reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell’appalto;
* utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell’appalto;
* nel caso di cessione del contratto;
* qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
* qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 94 del D.lgs. 36/2023;
* il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, ai sensi dell’art. rt. 3 comma 9 bis della legge 13/08/2010 n. 136.

Nei suddetti casi il Comune di Bergamo sarà tenuto a corrispondere soltanto il prezzo contrattuale del contratto effettivamente espletato fino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute, nonché gli eventuali danni conseguenti all’inadempimento stesso. Il soggetto aggiudicatario rinuncia a ogni richiesta di danni indiretti e conseguenti e di mancato guadagno.

La risoluzione del contratto per gravi inadempienze contrattuali fa sorgere a favore dell'Amministrazione aggiudicatrice il diritto di affidare il servizio ad altri prestatori di servizi.

Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell’esecutore del servizio, per il fatto che ha determinato la risoluzione.

## ART. 22 - RECESSO DAL CONTRATTO

L’Amministrazione può esercitare il diritto di recesso in ogni momento tramite preavviso all’Affidatario non inferiore a trenta (30) giorni. Il recesso è disciplinato da quanto prescritto nell’art. 123 e nell’allegato II.14 del D.Lgs 36/2023

## ART. 23 - ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

Gli obblighi di condotta previsti dal “Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 457-13 Reg. G.C. in data 18/12/2013, ai sensi e per gli effetti del d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, vengono estesi, per quanto compatibili, anche ai collaboratori a qualsiasi titolo dell’impresa affidataria dell’appalto (imprese fornitrici di beni o servizi in favore del comune di Bergamo).

Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà nel caso di violazioni da parte dei collaboratori dell’impresa contraente del suindicato “Regolamento”. L’amministrazione comunicherà all’impresa aggiudicataria, mediante apposita comunicazione l’indirizzo url del sito comunale in cui il menzionato “Regolamento” è pubblicato, all’interno della sezione “amministrazione trasparente”.

## ART. 24 - CLAUSOLE SOCIALI

L’aggiudicatario è tenuto a garantire l’applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale indicato nel bando di gara, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l’aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell’aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato nel bado di gara.

L’elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l’esecuzione del contratto sono riportati nell’allegato n. 2 e contiene il numero degli addetti con indicazione dei lavoratori svantaggiati ai sensi della legge n. 381/91, qualifica, livelli anzianità, sede di lavoro, monte ore, etc.

## ART. 25 - CONTROLLI E RILIEVI

La vigilanza sull'espletamento dei servizi competerà all'Amministrazione per tutto il periodo di affidamento, con le più ampie facoltà e nei modi ritenuti più idonei.

L'Amministrazione potrà, in qualsiasi momento ed a sua discrezione e giudizio, fare visite a valenza ispettiva su tutti gli ambiti operativi del servizio, al fine di accertare l'osservanza di tutte le condizioni stabilite nel presente capitolato.

A tale fine l’esecutore è tenuto a fornire al personale degli uffici comunali incaricati della vigilanza tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti e la relativa documentazione.

Il prestatore di servizi dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale che si renda responsabile di grave negligenza, ovvero ritenuto inidoneo, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, allo svolgimento del servizio.

## ART. 26 - CLAUSOLA REVISIONE PREZZI

È ammessa la revisione del prezzo d’appalto ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs 36/2023.

In base ai costi dichiarati in sede di offerta, si procederà alla valorizzazione percentuale dell'incidenza sulla base di gara dei costi relativi al personale; sulla quota del corrispettivo costituita da costi di personale saranno applicati, su richiesta della ditta, gli adeguamenti contrattuali relativi al personale dipendente intervenuti successivamente alla data di pubblicazione del bando di gara.

In particolare, si potrà procedere alla revisione dei prezzi qualora vengano registrati incrementi nelle retribuzioni del personale (variazioni delle retribuzioni e delle contribuzioni obbligatorie per il personale dipendente), sopravvenuti dopo la presentazione dell’offerta contrattuale, disposti dai contratti collettivi nazionali di lavoro adottati dall’appaltatore, da integrativi provinciali o da norme di legge, non prevedibili al tempo dell’offerta e comunque in essa non previsti. La revisione per variazioni in aumento delle retribuzioni potrà essere concessa solo se l’Appaltatore avrà recepito ed applicato il nuovo contratto per tutti i suoi dipendenti impegnati nei servizi oggetto del presente capitolato speciale.

Sulla quota dei costi di servizio rimanenti, trascorsi almeno 12 mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto, la revisione si attiva al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell’importo complessivo e operano nella misura dell’80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Ai fini del calcolo della variazione dei suddetti prezzi, ai sensi dell'art. 60, comma 3, del Codice, sarà preso a riferimento la percentuale “media” dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati al netto dei tabacchi (indice FOI), relativo all'anno solare precedente a quello della revisione.

La richiesta di revisione in aumento del prezzo dovrà essere formulata e documentata dall’operatore economico aggiudicatario dell’appalto e sarà oggetto di riscontro entro il termine di giorni trenta decorrenti dalla richiesta medesima, con apposito provvedimento che, a seguito della predetta istruttoria, potrà disporre il motivato rigetto dell’istanza o il suo accoglimento, con la conseguente determinazione dell’incremento di prezzo da corrispondere.

## ART. 27 - CONTROVERSIE

Foro competente a conoscere di qualsiasi controversia inerente all’interpretazione e l’esecuzione del contratto sarà quello di Bergamo.

## ART. 28 - ALTRE NORME

È vietato cedere o sub-concedere l'esecuzione del servizio in oggetto.

L'aggiudicazione del servizio comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le clausole e condizioni previste dalle disposizioni contenute nel presente capitolato.

Per quanto non previsto nel presente capitolato, si applicano le disposizioni di legge e di regolamento vigenti in materia, ed in particolare, la legge sulla contabilità generale dello Stato e relativo regolamento, oltre alle disposizioni contenute nel codice civile e di procedura civile, nonché nel regolamento dei contratti del Comune di Bergamo**.**

## ART. 29- ASSICURAZIONE

Il prestatore di servizi dovrà provvedere, a sua cura e spese, a stipulare una specifica polizza assicurativa di responsabilità civile adeguata al servizio oggetto dell’appalto a copertura dei danni che potrebbero derivare al proprio personale, per infortuni sul lavoro, e che quest’ultimo potrebbe causare agli utenti o alle loro cose.

Copia della polizza assicurativa di responsabilità civile dovrà essere presentata, prima della stipula del contratto al RUP dell’amministrazione.

## ART. 30- RESPONSABILITÀ PER DANNI

L’aggiudicatario è responsabile per danni di qualsiasi specie ed entità che comunque dovessero derivare a persone, comprese quelle alle sue dipendenze stesso, o a cose, causate nell’esercizio del servizio, restando a suo esclusivo carico qualsiasi risarcimento.

La responsabilità è da intendersi senza riserve né eccezioni, interamente a carico dell’aggiudicatario il quale, nell’ipotesi di evento dannoso, è obbligato a darne immediata notizia al RUP.

## ART. 31 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 s.m.i. (D.lgs. 101/2018) e del Regolamento (UE) 2016/679, l’Aggiudicatario assume la qualifica di responsabile esterno del trattamento dei dati personali e di quelli sensibili di cui viene in possesso nello svolgimento del servizio.

L’Aggiudicatario dovrà mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso per l’esecuzione del servizio, con l’obbligo di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione, a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all’esecuzione del contratto. L’Aggiudicatario si impegna a far sì che, nel trattare dati ed informazioni, trasmessi dal Comune per la perfetta esecuzione del servizio, vengano adottate le le adeguate e necessarie e idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno. Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dall’Aggiudicatario se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui al presente appalto.

Il personale è altresì tenuto a mantenere il segreto d’ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell’espletamento dei propri compiti.

L’Aggiudicatario sarà responsabile per l’esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti, subappaltatori e subcontraenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

L’Aggiudicatario dovrà inoltre garantire la predisposizione di un sistema di sicurezza adeguato con particolare riferimento all’adozione di idonee e preventive misure di sicurezza contro i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.

## ART. 32 - RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Il responsabile unico del progetto è il Responsabile del Servizio servizi sociali a favore di minori anziani adulti e famiglie della Direzione Servizi Socio Educativi Dott.ssa Elena Lazzari: tel. 035/399 866. e-mail: elena.lazzari@comune.bergamo.it

Il Dirigente della Direzione Servizi Socio Educativi, prima dell’esecuzione del contratto, nominerà un Direttore dell'Esecuzione del contratto il quale, in coordinamento con il Responsabile del Procedimento, assume specificamente in ordine al contratto i compiti di cura, controllo e vigilanza nella fase di esecuzione contrattuale, nonché nella fase di verifica della conformità delle prestazioni.

Il nominativo del Direttore dell’Esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente all’affidatario; al Direttore saranno affiancati collaboratori su singoli servizi.

# SEZIONE TECNICA

# NORME SPECIFICHE PER L’ESECUZIONE DEL LOTTO 1\_ SERVIZI SOCIALI PER ADULTI FRAGILI

*Equipe Multidisciplinare per la presa in carico di soggetti adulti in condizioni di fragilità e/o emarginazione grave; assistenza domiciliare educativa; supervisione tecnica sulle situazioni complesse; gestione sportello info-orientativo per cittadini migranti e servizi sociali; consulenza legale.*

## ART. 1 - SERVIZI RICHIESTI

Tenendo in considerazione le attività in essere, si declinano i servizi che costituiscono oggetto del presente appalto per la gestione di servizi sociali destinati a soggetti adulti fragili e/o in condizione di emarginazione grave.

* Servizio sociale professionale
* Servizio assistenza educativa domiciliare
* Sportello info-orientativo per cittadini migranti e per i servizi sociali del Comune di Bergamo
* Supervisione tecnico professionale
* Realizzazione eventi promozionali e/o pubblicizzazione attività

I servizi afferenti all’Area Adulti operano in costante raccordo e collaborazione attraverso un équipe multidisciplinare, composta dagli operatori - coordinatore comunale Unità Operativa, coordinatori Ente Affidatario, assistenti sociali ed educatori - con compiti di programmazione, monitoraggio e verifica degli interventi, definizione dei progetti individualizzati con la persona e la famiglia.

**Funzioni**

Le funzioni afferenti all’Area Adulti sono:

* case management: progettazione, valutazione e monitoraggio periodico di progetti personalizzati di intervento;
* assistenza e consulenza sociale a famiglie e singoli con interventi mirati al superamento di problematiche sociali quali solitudine, emarginazione, problemi relazionali, di integrazione sociale;
* informazione aiuto e accompagnamento nell'accesso a servizi specialistici o strutture che si occupano di adulti e famiglie e relativo raccordo con i servizi;
* inserimenti di tipo lavorativo per fasce deboli e/o protette (attivazione di TIS, segnalazioni al SIL;
* inserimento dell'adulto parzialmente o completamente non autosufficiente, presso istituti o comunità alloggio o altri servizi residenziali o semiresidenziali;
* interventi per il sostegno di persone in grave indigenza ed emergenza (dormitori, strutture residenziali, aggancio con mense cittadine, raccordo con Drop In);
* networking con le varie agenzie del territorio pubbliche o afferenti al privato sociale, con la creazione di legami, sinergie e connessioni tra le varie risorse formali e informali, primarie e secondarie, al fine di promuovere il benessere della persona e della collettività;
* valutazione sociale per bisogni assistenziali e relativa attivazione di servizi (assistenza economica, servizio di assistenza domiciliare, servizio pasti a domicilio ecc.);
* lavoro in équipe multiprofessionale con educatori al fine di promuovere l’autonomia dei cittadini seguiti, accompagnandoli nello svolgimento di mansioni pratiche della quotidianità, offrendo loro un servizio di prossimità. Le attività di ciascun intervento educativo vengono pensate e programmate tenendo conto: dell’eventuale patologia della persona, dell'età, della valutazione delle potenzialità residue, delle necessità ed esigenze. Per ciascun utente viene predisposto un progetto individualizzato che prevede le attività che si andranno ad attivare con la persona.

### 1.1. Il Servizio sociale per adulti fragili

Il Servizio sociale dell’Area Adulti si occupa della presa in carico, intendendo con ciò la funzione esercitata dal servizio sociale professionale in favore di una persona o di un nucleo familiare in risposta a bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché attivazione di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati del territorio.

Il Servizio sociale, anche in collaborazione con le figure educative, interviene a favore di persone adulte vulnerabili riconoscendo che la persona, quale soggetto titolare dell’intervento deve essere sostenuta ed incentivata nell’assunzione di responsabilità e nella ricerca di soluzioni. L’operatore deve necessariamente co-costruire insieme alla persona interessata, alla sua famiglia e alle sue reti personali e territoriali, in collaborazione con gli altri eventuali servizi socio-sanitari, se presenti, progettualità condivise aumentando così le probabilità di successo.

Il Servizio sociale:

* predispone il progetto (obiettivi, tempi e metodologie) a favore del soggetto, di concerto con la famiglia, e con la collaborazione del Servizio educativo in un’ottica di corresponsabilità;
* attiva tutti gli interventi educativi, assistenziali e sociali necessari;
* aiuta il singolo e la famiglia a sviluppare le capacità per affrontare e risolvere i propri problemi;
* crea i raccordi necessari fra bisogni e risorse sia familiari che sociali, sia istituzionali che comunitarie;
* sviluppa interventi di comunità, in rete con i soggetti del territorio, sia con finalità preventive che riparative;
* promuove e attiva prassi operative funzionali al perseguimento degli obiettivi.

Il Servizio sociale prevede:

un’équipe multidisciplinare composta dagli operatori dell’Area Adulti del Comune (coordinatore comunale Unità Operativa, Coordinatori Ente affidatario, assistenti sociali ed educatori con compiti di programmazione, monitoraggio e verifica del servizio, valutazione dell’ammissione/ dimissione degli utenti, supervisione situazioni complesse.

**Destinatari**

Destinatari sono i cittadini adulti vulnerabili di età compresa tra i 18 e i 64 anni. Per soggetti adulti vulnerabili si intendono persone limitate nella loro autonomia, dignità o integrità fisica o psichica, per le quali la vulnerabilità può derivare dall’età, dalla malattia, da un deficit fisico o psichico, cioè da una condizione esterna o interna alla persona, transitoria o stabile, che ne condiziona la capacità, il potere e le risorse, impedendole di tutelare i propri interessi e i propri diritti.

**Modalità organizzativa e funzionamento dei servizi**

I servizi sono garantiti per 12 mesi l’anno dal lunedì al venerdì per un totale di 46 settimane. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 20.562 di cui 2.070 di coordinamento.

Figure professionali previste:

* assistente sociale
* coordinatore assistenti sociali
* consulente legale
* supervisore tecnico

**Sede**

La sede dei servizi è individuata presso la Direzione Servizi Socio Educativi - Social Domus - sita in Piazzetta Marcovigi n. 2 a Bergamo.

### 1.2. Il Servizio educativo

Il Servizio educativo dell’Area Adulti, in collaborazione con le assistenti sociali del Servizio sociale, si occupa di garantire a persone adulte in condizione di fragilità il necessario supporto/accompagnamento educativo atto al superamento di condizioni di difficoltà temporanee o al mantenimento/contenimento di situazioni di marginalità. Le progettualità sono co-costruite con l’utente e la propria famiglia, in collaborazione con i servizi specialistici e il territorio, in un’ottica di lavoro di rete e di comunità. Il servizio consta di interventi educativi mirati ad un sostegno concreto e quotidiano nei confronti di nuclei familiari in carico al Servizio sociale che presentano le problematicità legate ai seguenti aspetti:

* abitativo (comprendente la gestione economica, i rapporti di vicinato ed un supporto per il disbrigo di pratiche amministrative);
* relazionale (sostegno alle relazioni intra ed extra familiari con particolare attenzione ai giovani adulti);
* cura di sé (accompagnamento e facilitazione nell’utilizzo dei servizi socio-sanitari ed assistenziali e dei servizi che si occupano della tematica occupazionale).

Particolare attenzione dovrà essere data alla funzione educativa nella gestione economica a supporto delle persone fragili, laddove non sia ancora presente la figura dell’Amministratore di Sostegno. A tal fine è prevista una quota forfettaria di budget per sperimentare nuove modalità organizzative.

L’aspetto centrale dell’operatività del servizio è rappresentato dall’équipe multidisciplinare, che opera in un’ottica di sostegno alla domiciliarità e di attenzione alla persona, mediante un approccio educativo che sottintende una stretta vicinanza e una quotidiana e rispettosa condivisione dei vissuti e degli accadimenti della famiglia. L’intervento socio-educativo può essere attivato anche in raccordo con il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D. adulti), che vede l’operatività delle ausiliarie socio-assistenziali (ASA) presso alcuni nuclei familiari, con l’obiettivo di sostenere e valorizzare l’attività assistenziale, potenziando l’efficacia dell’intervento. Le azioni professionali sono orientate a valorizzare le competenze e il sapere esperienziale della persona/famiglia, in stretta connessione con le risorse presenti nella comunità di riferimento, al fine di potenziare le capacità personali/familiari e di cogliere le opportunità territoriali.

Il servizio prevede:

* un’équipe multidisciplinare composta dagli operatori dell’Area Adulti del Comune (coordinatore comunale Unità Operativa, Coordinatori dell’Ente Affidatario, assistenti sociali ed educatori con compiti di programmazione, monitoraggio e verifica del servizio, valutazione dell’ammissione/ dimissione degli utenti, supervisione situazioni complesse;
* un’équipe socio-educativa, composta dall’assistente sociale e dall’educatore referenti per la singola situazione e dal coordinatore con compiti di predisposizione, monitoraggio e verifica del progetto individualizzato.

 **Finalità dei servizi socio-educativi**

La finalità del Servizio educativo è quella di offrire un sostegno educativo a supporto della quotidianità, all’interno della casa e nel contesto territoriale di appartenenza, alle persone/famiglie in carico al servizio sociale, per affrontare situazioni di difficoltà, favorire l’integrazione sociale e prevenire l’insorgere di condizioni di disagio conclamato.

Finalità dei servizi è stabilire una relazione con la persona, ricercare insieme delle risposte, sostenendola nei tentativi di soluzione, formulando con lei un progetto che tenga conto della situazione e delle risorse attivabili, aiutandola a porsi degli obiettivi realistici, graduali e verificabili. In tal senso è fondamentale accogliere la persona come “unica”, non come un “caso” da risolvere, ma come una “storia” da assumere. La presa in carico della persona in difficoltà avviene attraverso un patto con la persona finalizzato ad un percorso di consapevolezza delle proprie potenzialità e limiti, all’attivazione delle risorse personali e al coinvolgimento delle risorse offerte dalla rete del territorio che si costruisce intorno alla stessa.

**Obiettivi dei servizi socio-educativi**

* prendere coscienza del bisogno delle persone e delle possibilità reali di affrontarlo in termini di risorse personali, territoriali, comunitarie, formali e informali;
* coinvolgere e attivare risorse a partire dai bisogni emersi (l’interessato, i servizi, la comunità);
* sperimentare risposte a partire dalla concretezza del bisogno della persona, ricercando soluzioni che la valorizzino;
* promuovere nella persona il riconoscimento e la tutela dei suoi diritti, stimolandone la partecipazione attiva;
* definire degli obiettivi realistici, graduali e verificabili nel tempo;
* individuare gli spazi, i tempi e i momenti adeguati alla relazione di presa in carico, seguendo le esigenze e i percorsi della persona in difficoltà;
* collaborare con i servizi specialistici (Centro Psico-Sociale, Servizio per le Tossicodipendenze, Azienda Ospedaliera ecc.).

Inoltre, centrale è il lavoro con la comunità e il lavoro di rete che permettono di attivare reti territoriali a sostegno delle persone, nella consapevolezza che solo una presa in carico “diffusa” possa essere efficace. La comunità locale, infatti, si esprime attraverso l’operato sinergico di una pluralità di soggetti con varie funzioni e rappresenta un contesto attivo e partecipante dentro cui si muovono i servizi. L’empowerment comunitario rappresenta la modalità più efficace di coinvolgimento attivo delle diverse realtà e organizzazioni del territorio.

**Destinatari**

Destinatari sono i cittadini adulti vulnerabili di età compresa tra i 18 e i 64 anni. Per soggetti adulti vulnerabili si intendono persone limitate nella loro autonomia, dignità o integrità fisica o psichica, per le quali la vulnerabilità può derivare dall’età, dalla malattia, da un deficit fisico o psichico, cioè da una condizione esterna o interna alla persona, transitoria o stabile, che ne condiziona la capacità, il potere e le risorse, impedendole di tutelare i propri interessi e i propri diritti.

**Modalità organizzativa e funzionamento dei servizi**

I servizi sono garantiti per 12 mesi l’anno dal lunedì al venerdì per un totale di 46 settimane. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 12.420 di cui 2.070 di coordinamento.

Figure professionali previste:

* educatore professionale
* coordinatore pedagogico

**Sede**

La sede dei servizi è individuata presso la Direzione Servizi Socio Educativi - Social Domus - sita in Piazzetta Marcovigi n. 2 a Bergamo.

### 1.3. Servizio di consulenza in tema di migrazioni

Per servizio di consulenza in tema di migrazioni si intende un servizio di secondo livello in grado di offrire consulenze e approfondimenti di carattere informativo-giuridico che sia trasversale ai Servizi sociali comunali. In considerazione dell’elevato numero di cittadini stranieri che vivono in città, si rende necessario valorizzare ed ottimizzare le risorse e le competenze maturate negli anni in merito alla tematica delle migrazioni, tenuto conto delle istanze complesse poste sia da cittadini che da operatori. Questa funzione richiede specifiche competenze in materia di immigrazione, garantendo rapporti di collaborazione con gli enti preposti alle diverse istanze dei cittadini stranieri (Questura e Prefettura). Oltre all’espletamento di alcune pratiche legate al rinnovo del titolo di soggiorno e al ricongiungimento familiare per cittadini stranieri, si prevede la consulenza di un avvocato con comprovata esperienza nel settore, che risponda ai quesiti sottoposti di volta in volta sulla casistica e provveda alla redazione di pareri, qualora richiesti. In particolare il tema dell’immigrazione richiede costanti approfondimenti, in quanto la normativa di riferimento è complessa, in continua evoluzione e spesso soggetta ad interpretazioni e pronunciamenti della giurisprudenza.

Descrizione del servizio

Il servizio prevede le seguenti azioni:

* aggiornamento continuo del personale dei servizi sociali in merito alle materie dell’immigrazione;
* consulenza in merito alla casistica in carico ai servizi sociali dal punto di vista delle normative legate al soggiorno ed ai diritti collegati (casa, lavoro, salute, ecc.);
* consulenza esperta verso altri uffici interni od esterni alla Direzione servizi sociali ed educativi.
* espletamento delle pratiche relative al rinnovo dei titoli di soggiorno e ricongiungimento familiare.

**Finalità**

Il servizio intende garantire un supporto specialistico alla presa in carico sociale del cittadino straniero, imprescindibilmente collegata con la sua condizione giuridica. Infatti, sostenere l’integrazione del cittadino straniero nel tessuto sociale significa anche implementare la sua conoscenza ed adesione alle norme che regolano la sua presenza sul territorio nazionale, rendendolo edotto dei suoi diritti, tanto quanto dei suoi doveri.

**Funzionamento del servizio**

I servizi sono garantiti per 12 mesi. Per le azioni di front office l’apertura è prevista per 46 settimane. Gli orari di sportello verranno definiti in fase successiva.

Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 4.416

Figure professionali previste:

* operatore sociale con competenze giuridiche in campo di immigrazione

**Destinatari**

Nello specifico si prevedono interventi per:

* i cittadini: attraverso un appuntamento con l’operatore dedicato, l’approfondimento della casistica specifica ed analisi, eventualmente anche con la consulenza dell’avvocato ed il rapporto diretto con gli enti coinvolti, al fine di offrire una consulenza esperta per la risoluzione della problematica. Eventuale espletamento delle relative pratiche.
* i colleghi della Direzione Servizi Sociali offrendo una consulenza competente sul fronte della presa in carico sociale dell'utenza straniera (con particolare attenzione al titolo di soggiorno e alla risoluzione di particolari problematiche ad esso collegate) e prevedendo periodici approfondimenti normativi per tutti gli operatori dei servizi sociali.
* i colleghi di altre Direzioni del Comune: nei rapporti con gli uffici anagrafici, alloggi, ecc., offrendo una consulenza competente nel campo della migrazione.

**Sede**

La sede dei servizi è individuata presso la Direzione Servizi Socio Educativi - Social Domus - sita in Piazzetta Marcovigi n. 2 a Bergamo.

**1.4. Supervisione tecnica agli operatori dell’Area Adulti**

Gli operatori dell’Area Adulti, così come i servizi sociali territoriali in genere, si confrontano con una popolazione di utenti molto differenziata e complessa, in una condizione di front-office impegnativo, ancor più nelle situazioni, non infrequenti, del tutto sconosciute. L’attuale crisi economica ha aumentato in modo esponenziale la domanda al servizio che, spesso, non ha la possibilità di trovare risposta ai bisogni espressi. Gli operatori, nonostante l’impegno organizzativo prestato, fronteggiano richieste di utenti che possono farsi pressanti e rivendicative: allo stress da routine si associa quindi anche la percezione di inadeguatezza, nonostante l’evidenza che le risposte non dipendano dalla loro volontà. Il confronto quotidiano con situazioni anche dolorose, nello spazio temporale a volte di un solo incontro, genera risonanze emotive che hanno ricadute in ciascuno, nel gruppo di lavoro e più in generale sull’intera organizzazione. Anche se il confronto con alcuni utenti è connotato dalla brevità dell’incontro, è frequente che sorgano elementi conflittuali che segnano inevitabilmente la relazione intersoggettiva.

Per questa ragione si intende prevedere un percorso costante di supervisione a favore dell’Area Adulti come strumento di lavoro che si presta a favorire una riflessione sia in merito alla relazione instaurata con l’utente, sia sugli effetti connessi agli interventi messi in atto, sia sugli aspetti metodologici di cui tener conto ed è finalizzata a progettare e valutare l’intervento.

**Funzionamento del servizio**

Il servizio di supervisione tecnico professionale a favore degli operatori dell’Area Adulti si svilupperà su tutto il periodo dell’appalto con cadenza mensile che potrà essere rivista in funzione dei bisogni evidenziati dal gruppo o dell’Ente. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027 , il totale di ore da effettuare sarà: 108

Figure professionali previste:

* supervisore esperto in campo di fragilità adulta.

**Destinatari**

Tutti gli operatori afferenti all’Area Adulti e/o alle sue funzioni.

**Sede**

La sede dei servizi è individuata presso la Direzione Servizi Socio Educativi - Social Domus - sita in Piazzetta Marcovigi n. 2 a Bergamo.

**1.5 Coordinamento funzionale**

Nell’ambito del Lotto 1 sono previste due figure con funzione di coordinamento:

* coordinatore assistenti sociali
* coordinatore pedagogico

Il **Coordinatore** è la figura professionale della ditta Aggiudicataria responsabile dell’andamento dei progetti, nel rispetto dei tempi, del monitoraggio della spesa e del raggiungimento degli obiettivi previsti per ogni servizio. E’ inoltre responsabile della qualità dei progetti misurata attraverso gli indicatori che verranno concordati con l’Amministrazione. Si occupa della gestione del personale.

Il Coordinatore si interfaccia con il RUP, il DEC e i referenti comunali del Comune individuati come riferimenti per le diverse progettualità.

Tali figure avranno inoltro il compito di:

* strutturare e sviluppare un lavoro d’équipe multidisciplinare, le modalità di funzionamento, la strumentazione metodologica e professionale, in accordo con il Responsabile unico del progetto (RUP), con il Direttore dell’esecuzione del contratto (DEC) ed il Coordinatore della Stazione Appaltante;
* programmare e verificare l’attività dell’équipe, partecipando alla valutazione degli esiti dell’intervento;
* mantenere il raccordo con altre azioni del servizio all’interno del gruppo di coordinamento;
* raccogliere elementi di prospettiva per l’evoluzione del servizio in relazione ai bisogni rilevati;
* partecipare alla costruzione dell’attività permanente di formazione rivolta agli operatori.

**Funzionamento del servizio**

Il coordinamento funzionale si svilupperà su tutto il periodo dell’appalto. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 4.140

**1.6. Consulenza legale**

La complessità del lavoro e delle problematiche affrontate dai servizi che si occupano di disagio adulto negli anni ha reso necessario in alcune situazioni, beneficiare di un adeguato supporto legale, per consentire di rendere concreta la conoscenza e la contaminazione tra saperi giuridici e tecnici. L’attività di consulenza persegue la finalità di fornire supporto tecnico agli operatori in situazioni di particolare emergenza, gravità o ad alta complessità per favorire l’evoluzione delle progettualità, valorizzando e rafforzando la responsabilità degli interessati. Si intende creare una cultura omogenea del servizio, attraverso un’attività di supervisione delle singole situazioni, il periodico aggiornamento normativo e giurisprudenziale, la restituzione e condivisione dei suggerimenti operativi ai quesiti, nella prospettiva della elaborazione di possibili prassi comuni. Sono previsti inoltre momenti comuni di approfondimento e aggiornamento che coinvolgono tutti gli operatori.

**Funzionamento del servizio**

Il servizio di consulenza legale a favore degli operatori che si occupano di adulti fragili si svilupperà su tutto il periodo dell’appalto. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027 , il totale di ore da effettuare sarà: 270

Figure professionali previste:

* avvocato

**1.7. Realizzazione eventi di promozione e pubblicizzazione**

Specifico budget viene dedicato ai costi di realizzazione di eventi e/o alla pubblicizzazione delle attività inerenti l’area della povertà e dell’emarginazione grave.

# NORME SPECIFICHE PER L’ESECUZIONE DEL LOTTO 2\_SERVIZI BASSA SOGLIA

*Segretariato Sociale Bassa Soglia e Sportello Accoglienza, Unità di Strada e Pronto intervento, Servizio docce ed igiene personale.*

## ART. 1 - SERVIZI RICHIESTI

Tenendo in considerazione le attività in essere, si declinano i servizi che costituiscono oggetto del presente appalto per la gestione di servizi bassa soglia destinati a soggetti adulti fragili e/o in condizione di emarginazione grave.

### 1.1 Le unità di strada e il pronto intervento

L’Unità di Strada è un servizio rivolto a persone e gruppi di persone che vivono in strada in condizioni di grave marginalità ed esclusione, determinate da molteplici fattori. Il servizio ha funzioni di primo ascolto della persona, orientamento ai servizi, affiancamento e accompagnamento sociale con l’obiettivo di supportare le persone senza dimora e offrire loro la possibilità di avviare un percorso di inclusione sociale.

**Finalità**

Il servizio di Unità di Strada e quindi finalizzato a:

* prevenire e contrastare i processi di marginalizzazione, esclusione ed isolamento sociale,
* contenere le emergenze sociali;
* stabilire relazioni finalizzate a restituire autonomia e dignità all’utenza interessata;
* attenuare le emergenze mediante soddisfazione immediata dei bisogni primari dei beneficiari (fame, sete, sensazione di freddo, etc.)
* costituire un “luogo protetto”, destinato ad intercettare sul territorio gli utenti senza dimora, affinché questi possano essere sottoposti a visite mediche indispensabili, nel pieno rispetto della propria riservatezza e della propria dignità, in occasione di interventi in loco programmati dai servizi socio-sanitari, dalla Polizia locale, etc.;
* progettare ed attuare interventi di sostegno personalizzati;
* migliorare il livello di collaborazione ed integrazione tra servizi del welfare d’accesso e servizi di prossimità gestite da organizzazioni no profit impegnate in attività di assistenza territoriale al fine di proporre alle persone senza dimora presenti sul territorio interventi coerenti e informazioni corrette;
* contribuire alla rilevazione ed all’analisi delle emergenze sociali;
* garantire la massima collaborazione con la rete dei servizi sociali e sociosanitari territoriali, pubblici e privati, al fine di ottimizzarne gli interventi.

Gli operatori dell’Unità di Strada dovranno lavorare in sinergia con lo sportello di segretariato sociale, i servizi sociali e i servizi di accoglienza gestiti dal Comune di Bergamo in regime di appalto.

Inoltre l’Unità di Strada offrirà: accoglienza e ascolto, con attività di primo contatto per accogliere e valutare la domanda di aiuto/sostegno; informazione, consulenza e orientamento tramite attività volte a orientare e facilitare l’accesso alla rete territoriale dei servizi, informazione sulle procedure e assistenza per le pratiche amministrative; accompagnamento ai servizi per il sostegno all’accesso al sistema dei servizi sociosanitari locali e lavoro di rete con i servizi territoriali; interventi a bassa soglia per la soddisfazione dei bisogni immediati anche attraverso la distribuzione di beni di prima necessità (Kit di emergenza, prodotti per l’igiene personale, coperte, dispositivi di protezione individuale…) forniti dal Comune di Bergamo in relazione a specifici finanziamenti.

**Attività**

Gli operatori del Servizio Unità di Strada dovranno muoversi nel territorio del Comune di Bergamo per raggiungere i luoghi dove le persone senza dimora vivono. Le attività del Servizio sono:

* garantire 5 uscite settimanali, per n. 30 ore settimanali in fasce orarie definite con la Stazione Appaltante con la presenza di almeno n. 2 operatori finalizzate alla mappatura, al monitoraggio e al contatto/aggancio delle persone senza dimora, secondo un programma flessibile definito con i Servizi Sociali.
* garantire misure di accompagnamento. Gli operatori del Servizio dovranno garantire l’eventuale distribuzione di beni alle persone senza dimora che vivono in strada, nonché l’accompagnamento e il trasporto delle persone presso centri e servizi socio-sanitari. Le attività si svolgeranno in orario diurno compresa tra le ore 8,00 e le ore 17,30.
* attuare interventi urgenti (pronto intervento) per particolari situazioni di disagio sociale ed emergenza su richiesta dei Servizi Sociali, con presenza di minimo n. 2 operatori durante ogni intervento, in orario preferibilmente diurno tra le 8,00 e le 17.30. Si prevedono complessivamente n. 15 interventi della durata media di 3 ore.
* procedere con l’acquisto di titoli di viaggio o beni urgenti per esigenze contingenti, su precisa richiesta dei Servizi Sociali per un importo massimo di euro 1.500,00.
* svolgere attività di coordinamento e incontri di verifica con gli Uffici dei Servizi Sociali per la definizione delle priorità di intervento ed eventuale partecipazione ad équipe sui casi su richiesta;
* presentare attività di reportistica da inviare ai Servizi Sociali: relazioni con cadenza mensile contenenti dati, informazioni ed eventuali circostanze o fenomeni da segnalare. Compilazione giornaliera del form per il censimento dei giacigli.

**Destinatari**

L’Unità di Strada è un servizio rivolto a persone maggiorenni in stato di grave emarginazione senza dimora presenti nel territorio del Comune di Bergamo.

**Modalità organizzativa e funzionamento dei servizi**

I servizi sono garantiti per 12 mesi l’anno per un totale di 52 settimane. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 11.520 ore di cui 2.070 relative al coordinamento.

Figure professionali previste:

* educatori professionali
* coordinatore Unità di Strada

**Sede**

Le attività si svolgeranno nel territorio cittadino.

### 1.2 Segretariato Sociale Bassa Soglia e Sportello Accoglienza

**Finalità**

Il segretariato sociale bassa soglia ha come fine prioritario la ricomposizione dell’accesso ai servizi a favore di soggetti adulti fragili in condizione di grave emarginazione, in rete con gli attori del territorio e in forte sinergia con il mondo dei servizi che collaborano nell'operatività quotidiana sul tema della vulnerabilità sociale adulta.

Gli obiettivi perseguiti dal servizio sono i seguenti:

* offrire uno spazio di ascolto e di primo orientamento alle persone che richiedono accoglienza e un posto letto, analizzandone il bisogno e indirizzandone il percorso;
* raccordo e sinergia con le Strutture di accoglienza e le progettualità legate alla tipologia di utenza del servizio;
* raccordo e sinergia con i Servizi sociali sia per una collaborazione nella quotidianità, sia per una contaminazione relativa ai temi specifici trattati;
* offrire una risposta concreta a bisogni primari;
* favorire l’accesso delle persone alla rete dei servizi esistenti;
* agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
* realizzare interventi di riduzione del danno;
* promuovere il mutuo auto aiuto e favorire processi di cittadinanza attiva.

**Attività**

* informazioni e orientamento sul sistema dei servizi per le persone senza dimora;
* accesso a dormitori e strutture di accoglienza e ad altri servizi per le persone che vivono in strada (docce, mense, spazio diurno, progettualità…);
* accesso a progetti di più lungo periodo per le persone residenti, per aiutarle a uscire dalla condizione di emarginazione e disagio;
* contatti con gli eventuali comuni di residenza delle persone senza dimora al fine di riagganciarli al proprio territorio di origine;
* raccordo ed accesso al servizio sociale competente nei casi in cui sia necessaria la presa in carico del Servizi Sociale;
* orientamento ai servizi di prevenzione e cura da sostanze psicoattive;
* raccordo con i servizi di riduzione del danno e Unità di strada.

**Destinatari**

Il servizio è rivolto a persone maggiorenni in stato di grave emarginazione senza dimora presenti nel territorio del Comune di Bergamo.

**Modalità organizzativa e funzionamento dei servizi**

I servizi sono garantiti per 12 mesi l’anno per un totale di 46 settimane. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 13.926 ore di cui 2.070 relative al coordinamento.

Figure professionali previste:

* educatore professionale
* coordinatore

### 1.3. Il Servizio Docce ed Igiene Personale

**Finalità**

La cura della persona è fondamentale per conservare la propria dignità, sia in termini individuali che nella relazione con gli altri. Il servizio docce e il servizio cambio biancheria danno la possibilità a tante persone con disagio economico e sociale di lavarsi e indossare abiti puliti tutti i giorni.

Obiettivi:

* tutelare la dignità delle persone senza dimora o in condizione di grave emarginazione; la pulizia personale e degli abiti rappresenta un modo attraverso il quale salvaguardare la propria integrità e la propria immagine di cittadino;
* svolgere una funzione di prevenzione di alcune patologie; la vita in strada espone, soprattutto le donne, a problemi di ordine ginecologico a causa della loro conformazione anatomica e della scarsa igiene. Poter contare su un luogo in cui, settimanalmente, prendersi cura di sé svolge una funzione preventiva;
* agganciare le persone e orientarle verso altri servizi.

**Attività**

L’Ente Affidatario dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante adeguato luogo dove effettuare il servizio docce ed il cambio biancheria, garantendo la possibilità di lavare ed asciugare i propri indumenti. L’accesso al servizio docce sarà gratuito per le persone senza dimora o in condizioni di grave emarginazione alle quali dovrà essere consegnato un kit per l’igiene e un cambio di biancheria intima se richiesto.

Il servizio dovrà essere presidiato da figure educative con l’eventuale ausilio di volontari.

**Destinatari**

Il servizio è rivolto a persone maggiorenni in stato di grave emarginazione senza dimora presenti nel territorio del Comune di Bergamo.

**Modalità organizzativa e funzionamento dei servizi**

I servizi sono garantiti per 12 mesi l’anno dal lunedì al venerdì per un totale di 52 settimane, con un’apertura giornaliera di almeno 4 ore nella fascia mattutina. Nel periodo 1 Ottobre 2024 – 30 Settembre 2027, sarà riconosciuto un numero massimo di prestazioni doccia pari a: 15.600

Figure professionali previste:

* educatore professionale

Sarà cura dell’Aggiudicatario garantire il quotidiano servizio di pulizia ed igienizzazione degli ambienti e il posizionamento del materiale di consumo nei servizi igienici (carta igienica, carta mani, sapone, ecc.).

**Sede**

La sede dei servizi viene individuata dall’Ente Affidatario nel territorio cittadino e deve essere ricompresa in immobile dotato del certificato di agibilità e delle certificazioni di conformità alle normative vigenti dal punto di vista della sicurezza, in materia edilizia-urbanistica, igienico-sanitaria, della salubrità, di prevenzione incendi, delle condizioni di sicurezza degli impianti, delle barriere architettoniche, della prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro. L’Ente affidatario, al momento dell’avvio del servizio, dovrà avere la disponibilità giuridica, a titolo di proprietà o altro diritto reale o personale derivante da accordo scritto, dell’immobile sede dei servizi.

Essere collocata in una zona raggiungibile con idonei collegamenti ed essere dotata di servizi igienici e di docce, in rapporto alla numerosità degli utenti accolti. Si ipotizza un numero massimo di docce giornaliere pari a 20.

L’Ente Affidatario è tenuto a farsi carico delle spese di pulizia, assumendo altresì le spese complessive relative alla gestione straordinaria dell’immobile ed alla gestione ordinaria quali: riscaldamento, smaltimento dei rifiuti, illuminazione, consumo dell’acqua ed utenze domestiche.

L’Ente Affidatario assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone e/o cose, in virtù dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali.

### 1.4. Spazio Diurno

**Finalità**

Lo Spazio diurno è un luogo dove le persone, sia uomini che donne, possono trovare una tregua dalla vita di strada, un ascolto attivo all’interno della relazione di aiuto ed un attento orientamento ai servizi del territorio in risposta ai bisogni portati.

Il primo aggancio si realizza attraverso l’erogazione dei servizi primari (doccia, guardaroba, deposito bagagli) per passare poi attraverso colloqui di conoscenza sempre più approfonditi ad un progetto di secondo livello finalizzato all’emancipazione dalla condizione di grave deprivazione in collaborazione con i servizi bassa soglia e servizi sociali.

**Attività**

L’Ente Affidatario dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante adeguato luogo dove effettuare il servizio Spazio Diurno, per cinque giorni a settimana dalle 14.00 alle 17.30. Lo Spazio diurno accoglierà le persone senza dimora mettendo loro a disposizione un’alternativa alla strada e un luogo di socializzazione offrendo non solo la possibilità di uno spazio caldo nei mesi più freddi, ma anche di accedere alla rete dei servizi a contrasto della grave marginalità. Particolare attenzione dovrà essere data all’accoglienza al femminile.

**Destinatari**

Il servizio è rivolto a persone maggiorenni in stato di grave emarginazione senza dimora presenti nel territorio del Comune di Bergamo.

**Modalità organizzativa e funzionamento dei servizi**

I servizi sono garantiti per 12 mesi l’anno dal lunedì al venerdì per un totale di 52 settimane, nella fascia pomeridiana. Per il periodo 1 Ottobre 2024 -30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 6.240 ore.

Figure professionali previste:

* Educatore professionale

**Sede**

La sede dei servizi viene individuata dall’Ente Affidatario nel territorio cittadino e deve essere ricompresa in immobile dotato del certificato di agibilità e delle certificazioni in conformità alle normative vigenti dal punto di vista della sicurezza, in materia edilizia-urbanistica, igienico-sanitaria, della salubrità, di prevenzione incendi, delle condizioni di sicurezza degli impianti, delle barriere architettoniche, della prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro. L’Ente affidatario, al momento dell’avvio del servizio, dovrà avere la disponibilità giuridica, a titolo di proprietà o altro diritto reale o personale derivante da accordo scritto, dell’immobile sede dei servizi.

Essere collocata in una zona raggiungibile con idonei collegamenti ed essere dotata di servizi igienici in rapporto alla numerosità degli utenti accolti. Si ipotizza un numero massimo di frequentatori giornalieri contemporaneamente presenti pari a 15.

L’Ente Affidatario è tenuto a farsi carico delle spese di pulizia, assumendo altresì le spese complessive relative alla gestione straordinaria dell’immobile ed alla gestione ordinaria quali: riscaldamento, smaltimento dei rifiuti, illuminazione, consumo dell’acqua ed utenze domestiche.

L’Ente Affidatario assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone e/o cose, in virtù dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali.

**1.5 Coordinamento funzionale**

Nell’ambito del Lotto 2 sono previste due figure con funzione di coordinamento:

* coordinatore Sportello Segretariato - Accoglienza
* coordinatore Unità di Strada

Il **Coordinatore è** la figura professionale della ditta Aggiudicataria responsabile dell’andamento dei progetti, nel rispetto dei tempi, del monitoraggio della spesa e del raggiungimento degli obiettivi previsti per ogni servizio. E’ inoltre responsabile della qualità dei progetti misurata attraverso gli indicatori che verranno concordati con l’Amministrazione. Si occupa della gestione del personale.

Il Coordinatore si interfaccia con il RUP, il DEC e i referenti comunali del Comune individuati come riferimenti per le diverse progettualità.

Tali figure avranno inoltro il compito di:

* strutturare e sviluppare un lavoro d’équipe multidisciplinare, le modalità di funzionamento, la strumentazione metodologica e professionale, in accordo con il Responsabile unico del progetto (RUP), con il Direttore dell’esecuzione del contratto (DEC) ed il Coordinatore della Stazione Appaltante;
* programmare e verificare l’attività dell’équipe, partecipando alla valutazione degli esiti dell’intervento;
* mantenere il raccordo con altre azioni del servizio all’interno del gruppo di coordinamento;
* raccogliere elementi di prospettiva per l’evoluzione del servizio in relazione ai bisogni rilevati;
* partecipare alla costruzione dell’attività permanente di formazione rivolta agli operatori.

**Funzionamento del servizio**

Il coordinamento funzionale si svilupperà su tutto il periodo dell’appalto. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 4.140

# NORME SPECIFICHE PER L’ESECUZIONE DEL LOTTO 3\_SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

*Centro di accoglienza e unità abitativa bassa soglia per donne in condizione di grave marginalità*

## ART. 1 - SERVIZI RICHIESTI

Tenendo in considerazione le attività in essere, si declinano i servizi che costituiscono oggetto del presente appalto per la gestione di servizi bassa soglia destinati a soggetti adulti fragili e/o in condizione di emarginazione grave.

### Centro di accoglienza

**Finalità**

Il servizio si pone le seguenti finalità:

* l’inclusione sociale degli ospiti e l’avvio di un percorso di autonomia;
* il soddisfacimento delle esigenze primarie alloggiative e/o di sussistenza.

Gli obiettivi del servizio, orientati all’acquisizione di autonomia da parte degli ospiti, sono di seguito indicati:

* facilitare l’espletamento di pratiche burocratiche, la conoscenza dei servizi del territorio e della comunità locale;
* favorire la vicinanza e l’accompagnamento educativo della persona nella condizione di disagio attraverso attività di ascolto, informazione, orientamento, presa in carico, grazie alle quali incentivare la disponibilità e la possibilità di migliorare le proprie condizioni di vita;
* promuovere il supporto a percorsi individuali di reinserimento e reintegrazione sociale attraverso colloqui, inserimenti propedeutici al lavoro, ecc.;
* garantire l’integrazione nel territorio attraverso corsi di alfabetizzazione e proposte formative di educazione alla cittadinanza;
* organizzare momenti di socializzazione nel tempo libero e momenti di animazione, sia all’interno che all’esterno della struttura.

**Attività**

L’Ente Affidatario dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante adeguata struttura da adibire all’accoglienza di 17 persone.

Le attività prevedono la realizzazione di un percorso di *accompagnamento socio-educativo.*

Lo strumento di lavoro privilegiato per l’operatore è rappresentato dalla relazione educativa che si viene ad instaurare nel corso dell’interazione tra le parti e si traduce nell’accompagnare, monitorare e condividere il percorso di crescita dell’ospite, attraverso l’osservazione, il confronto e la motivazione.

In sintesi, l’azione di accompagnamento degli ospiti prevede:

* percorso propedeutico all’inserimento dell’ospite;
* condivisione del progetto personalizzato e verifica;
* promozione del tempo libero;
* gestione dei rapporti con le associazioni presenti sul territorio e con i servizi sociali.

**Destinatari**

Il servizio è rivolto a persone maggiorenni in stato di grave emarginazione senza dimora presenti nel territorio del Comune di Bergamo.

**Modalità organizzativa e funzionamento dei servizi**

I servizi sono garantiti per 12 mesi l’anno dal lunedì alla domenica per un totale di 52 settimane. Per il periodo 1 Ottobre 2024- 30 Settembre 2027 verranno riconosciute n. 14.235 notti per 13 posti letto, mentre i restanti 4 posti letto saranno a carico dell’utente che dovrà versare idonea quota di accoglienza all’Ente Affidatario. Verranno altresì riconosciute 1.380 ore di coordinamento.

Figure professionali previste:

* educatore professionale
* coordinatore

**Sede**

La sede dei servizi viene individuata dall’Ente Affidatario nel territorio cittadino e deve essere ricompresa in immobile dotato del certificato di agibilità delle certificazioni di conformità alle normative vigenti dal punto di vista della sicurezza, in materia edilizia-urbanistica, igienico-sanitaria, della salubrità, di prevenzione incendi, delle condizioni di sicurezza degli impianti, delle barriere architettoniche, della prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro. L’Ente affidatario, al momento dell’avvio del servizio, dovrà avere la disponibilità giuridica, a titolo di proprietà o altro diritto reale o personale derivante da accordo scritto, dell’immobile sede dei servizi

Essere collocata in una zona raggiungibile con idonei collegamenti ed essere dotata di servizi igienici in rapporto alla numerosità degli utenti accolti. La struttura che accoglie h 24, deve essere dotata di spazi collettivi da utilizzare per il pranzo e per le attività di socializzazione e abilitative e disporre di servizi igienici e di docce, in rapporto alla numerosità degli utenti accolti

L’Ente Affidatario è tenuto a farsi carico delle spese di pulizia, assumendo le spese complessive relative alla gestione straordinaria dell’immobile ed alla gestione ordinaria quali: riscaldamento, smaltimento dei rifiuti, illuminazione, consumo dell’acqua ed utenze domestiche. L’Ente Affidatario assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone e/o cose, in virtù dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali.

### Unità abitativa bassa soglia per donne in condizione di grave marginalità

### Finalità

Offrire a donne provenienti da contesti di marginalità sociale e con una biografia segnata da traumi affettivo/relazionali e prese in carico da Servizi specialistici, la possibilità di avere, anche dopo un periodo di pronto intervento sanitario, uno sbocco residenziale che sia evolutivo rispetto alla propria condizione di vita, evitando il ritorno nei contesti di strada. Quindi un periodo all’interno di una residenzialità semi protetta che renda possibile un’evoluzione nella progettualità individuale e la possibilità di recuperare e sperimentare competenze e relazioni compromesse dalla vita di strada ma indispensabili verso forme di autonomia abitativa e benessere sostanziale.

**Attività**

L’Ente Affidatario dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante adeguata unità abitativa da adibire all’accoglienza di 2 donne in coabitazione con i seguenti obiettivi:

* offrire uno spazio residenziale semi protetto, in coabitazione, per 6 mesi (rinnovabili), dove recuperare una condizione di maggior benessere psico fisico e allontanare il rischio di ricadute nella condizione di marginalità sociale e/o consumo di sostanze (stupefacenti, alcool)
* offrire un tempo per rinforzare/sperimentare alcune competenze utili ad una vita con maggiori autonomie e in grado di valorizzare scelte e prospettive personali
* rinforzare/riallacciare alcune relazioni significative con persone e servizi in grado di favorire un’evoluzione positiva del proprio progetto di vita
* individuare le forme di autonomia abitativa/residenzialità successive più opportune

**Destinatari**

Il servizio è rivolto a donne maggiorenni in stato di grave emarginazione senza dimora presenti nel territorio del Comune di Bergamo.

**Modalità organizzativa e funzionamento dei servizi**

I servizi sono garantiti per 12 mesi l’anno nel periodo 1 Ottobre 2024 -30 Settembre 2027 con il riconoscimento di una retta mensile per l’unità abitativa.

Figure professionali previste:

* educatore professionale

**Sede**

La sede dei servizi viene individuata dall’Ente Affidatario nel territorio cittadino e deve essere ricompresa in immobile dotato del certificato di agibilità e delle certificazioni di conformità alle normative vigenti dal punto di vista della sicurezza, in materia edilizia-urbanistica, igienico-sanitaria, della salubrità, di prevenzione incendi, delle condizioni di sicurezza degli impianti, delle barriere architettoniche, della prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro. L’Ente affidatario, al momento dell’avvio del servizio, dovrà avere la disponibilità giuridica, a titolo di proprietà o altro diritto reale o personale derivante da accordo scritto, dell’immobile sede dei servizi

L’accoglienza dovrà avvenire in strutture aventi i seguenti requisiti:

-destinate ad uso residenziale e/o a civile abitazione,

-immediatamente e pienamente fruibili,

-predisposte arredate ed organizzate in relazione alle esigenze dei beneficiari

L’Ente Affidatario è tenuto a farsi carico delle spese di pulizia, assumendo le spese complessive relative alla gestione straordinaria dell’immobile ed alla gestione ordinaria quali: riscaldamento, smaltimento dei rifiuti, illuminazione, consumo dell’acqua ed utenze domestiche. L’Ente Affidatario assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone e/o cose, in virtù dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali.

**1.3 Coordinamento funzionale**

Nell’ambito del Lotto 3 è prevista una figura con funzione di coordinamento:

* coordinatore servizi semiresidenziali

Il **Coordinatore è** la figura professionale della ditta Aggiudicataria responsabile dell’andamento dei progetti, nel rispetto dei tempi, del monitoraggio della spesa e del raggiungimento degli obiettivi previsti per ogni servizio. E’ inoltre responsabile della qualità dei progetti misurata attraverso gli indicatori che verranno concordati con l’Amministrazione. Si occupa della gestione del personale.

Il Coordinatore si interfaccia con il RUP, il DEC e i referenti comunali del Comune individuati come riferimenti per le diverse progettualità.

Tale figura avrà inoltro il compito di:

* strutturare e sviluppare un lavoro d’équipe multidisciplinare, le modalità di funzionamento, la strumentazione metodologica e professionale, in accordo con il Responsabile unico del progetto (RUP), con il Direttore dell’esecuzione del contratto (DEC) ed il Coordinatore della Stazione Appaltante;
* programmare e verificare l’attività dell’équipe, partecipando alla valutazione degli esiti dell’intervento;
* mantenere il raccordo con altre azioni del servizio all’interno del gruppo di coordinamento;
* raccogliere elementi di prospettiva per l’evoluzione del servizio in relazione ai bisogni rilevati;
* partecipare alla costruzione dell’attività permanente di formazione rivolta agli operatori.

**Funzionamento del servizio**

Il coordinamento funzionale si svilupperà su tutto il periodo dell’appalto. Per il periodo 1 Ottobre 2024 - 30 Settembre 2027, il totale di ore da effettuare sarà: 1.380

# Prospetto orario dei servizi oggetto d’appalto.

LOTTO 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servizio** | **Figura professionale** | **Titolo di studio richiesto** | **Monte ore 1 ottobre 2024 – 30 Settembre 2027** |
| **Servizio Sociale** | Assistente sociale | in possesso di titolo di studio Laurea Triennale in Servizio Sociale ed iscrizione all’albo professionale. | 20.562 |
| **Assistenza Educativa domiciliare** | Educatore professionale | in possesso di: Laurea Magistrale in Scienze dell’Educazione e della Formazione o titoli equipollenti;Laurea triennale in educazione professionale (abilitante alla professionale sanitaria di educatore professionale); Diploma regionale di educatore professionale conseguito dopo la maturità e rilasciato dopo un corso di durata triennale). | 12.420 |
| **Coordinatore Assistenti Sociali** | Assistente Sociale Esperto | Laurea Magistrale in Servizio Sociale classe LM87 con comprovata esperienza in materia;Laurea Triennale in Servizio Sociale con comprovata esperienza in materia. | 2.070 |
| **Coordinatore pedagogico** | Educatore professionale esperto | In possesso della laurea magistrale in Scienze dell’Educazione e della Formazione, della laurea in Servizio Sociale, o titoli equipollenti, con comprovata esperienza di coordinamento nel settore dei servizi per la fragilità adulta. | 2.070 |
| **Consulenza legale** | Avvocato | Laurea in Giurisprudenza in possesso di abilitazione all’esercizio della professione. | 270 |
| **Sportello Info-orientativo Cittadini Migranti** | Operatore socio-giuridico esperto | In possesso di Laurea triennale o magistrale in materie connesse al diritto degli stranieri e comprovata esperienza in materia | 4.416 |
| **Supervisione tecnico-professionale** | Supervisore esperto  | In possesso di Laurea Magistrale e comprovata esperienza in materia | 108 |

**LOTTO 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servizio** | **Figura professionale** | **Titolo di studio richiesto** | **Monte ore 1 ottobre 2024 – 30 Settembre 2027** |
| **Coordinatore Sportello Segretariato ed Accoglienza** | Educatore Professionale/Assistente Sociale/ Sociologo/Psicologo/Pedagogista | in possesso di:Laurea Magistrale in Scienze dell’Educazione e della Formazione o titoli equipollenti;Laurea Magistrale in Servizio sociale;Laurea Magistrale in Sociologia, Psicologia, Pedagogia; Laurea triennale in educazione professionale (abilitante alla professionale sanitaria di educatore professionale), in Servizio Sociale ed iscrizione all’albo professionale, in Scienze Psicologiche o equipollenti con comprovata esperienza nel coordinamento di servizi analoghi. | 2.070 |
| **Sportello Segretariato ed Accoglienza**  | Educatore Professionale /Assistente sociale | in possesso di:Laurea Magistrale in Scienze dell’Educazione e della Formazione o titoli equipollenti; Laurea triennale in educazione professionale (abilitante alla professionale sanitaria di educatore professionale); Diploma regionale di educatore professionale conseguito dopo la maturità e rilasciato dopo un corso di durata triennale);Laurea in Servizio Sociale ed iscrizione all’albo professionale. | 13.926 |
| **Coordinatore Unità di strada** | Educatore Professionale/Assistente Sociale /Sociologo/Psicologo/Pedagogista | in possesso di:Laurea Magistrale in Scienze dell’Educazione e della Formazione o titoli equipollenti;Laurea Magistrale in Servizio sociale;Laurea Magistrale in Sociologia, Psicologia, Pedagogia; Laurea triennale in educazione professionale (abilitante alla professionale sanitaria di educatore professionale), in Servizio Sociale ed iscrizione all’albo professionale, in Scienze Psicologiche o equipollenti con comprovata esperienza nel coordinamento di servizi analoghi. | 2.070 |
| **Unità di strada /Spazio Diurno** | Educatore Professionale  | in possesso di:Laurea Magistrale in Scienze dell’Educazione e della Formazione o titoli equipollenti; Laurea triennale in educazione professionale (abilitante alla professionale sanitaria di educatore professionale); Diploma regionale di educatore professionale conseguito dopo la maturità e rilasciato dopo un corso di durata triennale); | 11.520 (unità di strada)6.240 (spazio diurno) |

LOTTO 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servizio** | **Figura professionale** | **Titolo di studio richiesto** | **Monte ore 1 ottobre 2024 – 30 Settembre 2027** |
| **Coordinatore** | Educatore professionale/Assistente Sociale |  in possesso di:Laurea Magistrale in Scienze dell’Educazione e della Formazione o titoli equipollenti;Laurea Magistrale in Servizio sociale;Laurea Magistrale in Sociologia, Psicologia, Pedagogia; Laurea triennale in educazione professionale (abilitante alla professionale sanitaria di educatore professionale), in Servizio Sociale ed iscrizione all’albo professionale, in Scienze Psicologiche o equipollenti con comprovata esperienza nel coordinamento di servizi analoghi | 1.380 |