



Piazza Carmine, 4 – 25087 Salò (BS)
C.F. – P. IVA 02742340983
P.E.C. protocollo@pec.gardasociale.it

APPALTO DI SERVIZI

Art. 3, comma 1, lett. ss) del decreto legislativo n. 50 del 2016

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

GESTIONE DELLE COMUNITÀ EDUCATIVE, DELLA CASA RIFUGIO, E DI ULTERIORI SERVIZI DI HOUSING SOCIALE A FAVORE DEI MINORI E DELLA FAMIGLIA

TITOLO 1 – INFORMAZIONI GENERALI SULL’APPALTO.....	5
Capo 1 - NATURA E OGGETTO DEL CONTRATTO	5
Art. 1. Oggetto dell’appalto e definizioni	5
Art. 2. Normativa di riferimento	6
Art. 3. Modalità di stipulazione del contratto	6
TITOLO 2 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
Capo 1 – INQUADRAMENTO GENERALE DEI SERVIZI.....	7
Art. 4. Sede, popolazione servita e descrizione dei servizi	7
4.1. Comunità educative	7
4.2. Casa Rifugio	7
4.3. Casa di accoglienza – II livello.....	8
4.4. Servizi sperimentali di housing sociale	8
Art. 5. Autorizzazioni, accreditamento ed iscrizione a albi o registri.....	8
Art. 6. Calendario del servizio ed orari	9
Art. 7. Ammissione degli utenti	9
Capo 2 – LE COMUNITA’ EDUCATIVE.....	10
Art. 8. Obiettivi e finalità	10
Art. 9. Declinazione delle prestazioni socio-educative.....	11
9.1. Comunità educative minori.....	11
9.2. Comunità educative mamma-bambino	11
9.3. Prestazioni comuni.....	12
Art. 10. Inserimento ordinario	12
Art. 11. Inserimento in pronto intervento.....	13
Capo 3 – LA CASA RIFUGIO E LA CASA DI ACCOGLIENZA	14

Art. 12.	Obiettivi e finalità	14
Art. 13.	Target	14
Art. 14.	Declinazione delle prestazioni socio-educative	14
14.1.	Sicurezza e protezione	15
14.2.	Facilitazione della convivenza	15
14.3.	Accompagnamento.....	15
14.4.	Monitoraggio del percorso di fuoriuscita dalla violenza e acquisizione di autonomia	15
14.5.	Attività integrative	15
14.6.	Follow up	15
Capo 4 –	SERVIZI DI HOUSING SOCIALE.....	17
Art. 15.	Obiettivi e finalità	17
Art. 16.	Target	17
Art. 17.	Declinazione delle prestazioni socio-educative	17
Capo 5 –	SERVIZI TRASVERSALI.....	18
Art. 18.	Servizio psicologico	18
Art. 19.	Ulteriori servizi sociali ed educativi	18
TITOLO 3–	DISPOSIZIONI COMUNI.....	19
Capo 1 –	REQUISITI MINIMI ED ULTERIORI ASPETTI GESTIONALI	19
Art. 20.	Disposizioni generali.....	19
Art. 21.	Requisiti organizzativo-gestionali.....	19
21.1.	Progetto Quadro	19
21.2.	Progetto Educativo Individualizzato per inserimenti in C.E.....	19
21.3.	Progetto per l'autonomia.....	20
21.4.	Cartella personale.....	20
21.5.	Documento organizzativo	20
21.6.	Piano di lavoro e documentazione attività svolta.....	21
21.7.	Carta dei servizi	21
Art. 22.	Struttura organizzativa e gestione delle risorse umane.....	22
22.1.	Politiche di gestione delle risorse umane	22
22.2.	Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale.....	22
22.3.	Supervisione.....	23
Art. 23.	Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni	23
23.1.	Programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività.....	23
23.2.	Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.....	23
23.3.	Regolamenti interni.....	24
Art. 24.	Sistema informativo	24
Art. 25.	Cura dei rapporti con le famiglie e la rete sociale.....	24

Art. 26.	Partecipazione a bandi di finanziamento	24
Capo 2 – PERSONALE SOCIO-EDUCATIVO		25
Art. 27.	Standard minimo di personale.....	25
27.1.	Comunità educative per minori.....	25
27.2.	Comunità educativa mamma-bambino	25
27.3.	Casa rifugio	26
27.4.	Housing sociale	26
27.5.	Il direttore del servizio	26
27.6.	Psicologo di comunità.....	26
27.7.	Servizi trasversali	26
27.8.	I coordinatori.....	26
27.9.	Reperibilità.....	27
Art. 28.	Declaratoria dei profili professionali relativi allo standard minimo	27
28.1.	Il direttore del servizio	27
28.2.	I coordinatori.....	27
28.3.	L'operatore educativo	27
28.4.	Lo psicologo.....	28
28.5.	L'assistente sociale	28
28.6.	Altre figure di supporto e/o volontari	28
Art. 29.	Competenze tecniche del personale socio educativo	28
Capo 3 – FIGURE DI RIFERIMENTO DI ASCGS E GRUPPI DI LAVORO		30
Art. 30.	Il direttore dell'esecuzione	30
Art. 31.	Gruppo di co-programmazione e co-progettazione; monitoraggio.....	30
Art. 32.	Collegio tecnico	30
TITOLO 4 – SERVIZI ALBERGHIERI E MANUTENTIVI.....		32
Capo 1 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI		32
Art. 33.	Servizio ristorazione	32
33.1.	La fornitura di derrate alimentari	32
33.2.	Modalità alternative di fruizione del pasto	33
Art. 34.	Servizio trasporto	33
Art. 35.	Lavanderia.....	33
Art. 36.	Cura e igiene personale – biancheria e vestiario – materiale scolastico	34
Art. 37.	Farmaci, cure mediche	35
Art. 38.	Pulizia, disinfezione, sanificazione e fornitura di prodotti per l'igiene	35
38.1.	prestazioni quotidiane:	35
38.2.	prestazioni settimanali:	35
38.3.	prestazioni mensili:	36

38.4.	prestazioni quadrimestrali:	36
Art. 39.	Conferimento rifiuti	36
Art. 40.	Disinfestazione, derattizzazione e prevenzione legionellosi.....	36
Capo 2 –	DESCRIZIONE DEI SERVIZI MANUTENTIVI	37
Art. 41.	Manutenzioni e procedimenti connessi all’immobile	37
Art. 42.	Arredi ed attrezzature messe a disposizione da ASCGS.....	38
Capo 3 –	STANDARD DI PERSONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E MANUTENTIVI..	39
Art. 43.	Standard minimo di personale.....	39
43.1.	Servizio pulizia e lavanderia	39
43.2.	Servizio manutenzioni.....	39
TITOLO 5 –	DISPOSIZIONI GENERALI SULLA MANODOPERA	40
Capo 1 –	ULTERIORI DISPOSIZIONI SULLA MANODOPERA	40
Art. 44.	Obblighi del personale	40
Art. 45.	Disposizioni generali sulla manodopera	40
Art. 46.	Sicurezza dei lavoratori per le attività gestionali	40
Art. 47.	Sicurezza dei lavoratori per i rischi interferenziali	41
Art. 48.	Clausole sociali	41
TITOLO 6 –	NORME TRANSITORIE E FINALI	42
Capo 1 –	REGIME TRANSITORIO RELATIVO AL FRONTEGGIAMENTO DELL’EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA IN CORSO.....	42
Art. 49.	Obbligazioni per il contrasto dell’emergenza epidemiologica Covid-19	42
Capo 2 –	Disciplina contrattuale e norme di chiusura	43
Art. 50.	Canoni e corrispettivi	43
Art. 51.	Polizza assicurativa	44
Art. 52.	Interpretazione del contratto e del capitolato prestazionale	45
Art. 53.	Rinvio allo schema di contratto	45

TITOLO 1 – INFORMAZIONI GENERALI SULL'APPALTO

Capo 1 - NATURA E OGGETTO DEL CONTRATTO

Art. 1. Oggetto dell'appalto e definizioni

- i. L'appalto ha ad oggetto la gestione delle Comunità Educative, della Casa Rifugio, di servizi sperimentali di *housing* sociale, nonché di ulteriori servizi trasversali a favore dei minori e della famiglia. Il come nel prosieguo dettagliatamente esplicitato.
- ii. Sono comprese nell'appalto tutte le prestazioni e le forniture, anche ancillari ed accessorie, necessarie per dare il servizio completamente compiuto secondo le condizioni stabilite dal presente capitolato prestazionale.
- iii. Sono altresì compresi, senza ulteriori oneri per la Stazione appaltante, i potenziamenti e le soluzioni migliorative contenute nell'offerta tecnica presentata dall'appaltatore e non espressamente rifiutate dalla Stazione appaltante.
- iv. L'esecuzione dei servizi è sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e l'appaltatore deve conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi; trova sempre applicazione l'articolo 1374 del codice civile.
- v. Nel presente Capitolato sono assunte le seguenti definizioni:
 - a) Codice: il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
 - b) Linee guida RUP: Delibera n. 1096 del 26 ottobre 2016 adottata dall'Anac - Linee guida n. 3 - recanti «Nomina, ruolo e compiti del Responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni», come modificate dalla Delibera n. 1007 dell'11 ottobre 2017.
 - c) D. Lgs. 81/2008: il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
 - d) Stazione appaltante: il soggetto giuridico che indice la gara e che sottoscriverà il contratto;
 - e) ASCGS: Azienda Speciale Consortile Garda Sociale, anche stazione appaltante;
 - f) Appaltatore/Aggiudicatario: il soggetto giuridico (singolo, raggruppato o consorziato), comunque denominato ai sensi dell'articolo 45 del Codice dei contratti, che si è aggiudicato l'appalto;
 - g) Appalto di servizi/appalto: contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra la stazione appaltante e un operatore economico, avente per oggetto la prestazione di servizi;
 - a) RUP: Responsabile unico del procedimento di cui agli articoli 31 e 101, comma 1, del Codice dei contratti;
 - b) DEC: Direttore dell'esecuzione, soggetto incaricato dalla Stazione appaltante, ai sensi dell'articolo 111, comma 2 del Codice, il quale provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante assicurando la regolare esecuzione;
 - c) DURC: il Documento unico di regolarità contributiva di cui all'articolo 80, comma 4, del Codice;
 - d) Costo del lavoro (anche CL): il costo del personale impiegato, stimato dalla Stazione appaltante sulla base della contrattazione collettiva, comprensivo degli oneri previdenziali e assicurativi, al netto delle spese generali e degli utili d'impresa, di cui agli articoli 23, comma 16, 95, comma 10, e 97, comma 5, lettera d), del Codice, nonché di cui all'articolo 26, comma 6, del D.lgs. n. 81 del 2008;
 - e) Costi di sicurezza aziendali (anche CS): i costi che deve sostenere l'appaltatore per l'adempimento alle misure di sicurezza aziendali, specifiche proprie dell'impresa, connesse

direttamente alla propria attività lavorativa e remunerati all'interno del corrispettivo contrattualmente previsto;

- f) Oneri di sicurezza (anche OS): gli oneri per l'attuazione DUVRI, relativi ai rischi da interferenza e ai rischi particolari del cantiere oggetto di intervento, di cui all'articolo 23, comma 15, del Codice dei contratti, nonché all'articolo 26, commi 3, 3-ter e 5, del Decreto n. 81 del 2008;

Art. 2. Normativa di riferimento

- i. Le attività oggetto della presente procedura si inseriscono e fanno riferimento, tecnico e metodologico, alla produzione normativa e di indirizzo nazionale e regionale relativa alla materia minorile ed agli aspetti relativi alle accoglienze residenziali e nuclei con figli minori, nonché relativa alla famiglia, avuto riguardo anche alle donne vittime di violenza.
- ii. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente capitolato si rimanda:
- Legge 4 maggio 1983, n. 184 "Diritto del minore ad una famiglia";
 - Legge 27 maggio 1991, n. 176 "Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989";
 - Legge 28 agosto 1997, n. 285 «Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza»;
 - Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
 - Legge Regionale 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario";
 - Legge Regionale 23 novembre 2004, n. 34 "Politiche regionali per i minori";
 - Legge Regionale 6 dicembre 1999, n. 23 "Politiche regionali per la famiglia";
 - D.G.R. n. 20762 del 16 febbraio 2005 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori";
 - D.G.R. n. 20943 del 16 febbraio 2005 "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi per le persone disabili";
 - D.G.R. n. 7437 del 13 giugno 2008 "Determinazione in ordine all'individuazione delle unità di offerta sociali ai sensi dell'art. 4, comma 2 della l.r. 3/2008";
 - D.G.R. n. 4821 del 15 febbraio 2016 "Linee guida regionali per la promozione dei diritti e delle azioni di tutela dei minori con la loro famiglia", nonché le "Linee di indirizzo nazionali per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni" approvate dalla Conferenza Unificata Stato Regioni il 14 dicembre 2017;
 - D.G.R. n. 2857 del 18 febbraio 2020 "Evoluzione della rete di unità d'offerta per minori in difficoltà";
 - Legge 27 giugno 2013, n. 77 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, fatta a Istanbul l'11 maggio 2011";
 - Legge Regionale 3 luglio 2012, n. 11, "Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore di donne vittime di violenza".
 - Ulteriori norme attuative di quelle succitate, ovvero ad esse collegate, ed a quelle che eventualmente sopravverranno in corso di esecuzione.

Art. 3. Modalità di stipulazione del contratto

- i. Il contratto è stipulato mediante scrittura privata.

TITOLO 2 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Capo 1 – INQUADRAMENTO GENERALE DEI SERVIZI

Art. 4. Sede, popolazione servita e descrizione dei servizi

4.1. Comunità educative

- i. Le comunità educative sono strutture di accoglienza, con finalità educative e sociali assicurate in forma continuativa attraverso personale qualificato, che possono altresì svolgere funzioni di pronto intervento.
- ii. Le comunità educative offrono interventi sociali ed educativi individualizzati, finalizzati anche alla «riscoperta» delle relazioni con i familiari laddove e per quanto possibile.
- iii. Le Strutture sociali di Accoglienza residenziale per minori, ospitano di norma:
 - minori temporaneamente privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza nel proprio nucleo familiare sia contrastante con un armonico evolversi della personalità e del processo di socializzazione;
 - minori in situazione di disagio con necessità urgente di intervento di accoglienza al di fuori della famiglia d’origine;
 - mamme con bambini in situazione di grave disagio;
 - giovani anche in prosieguo amministrativo.
- iv. Più nello specifico le comunità da gestire sono quelle nel prosieguo indicate, ove è altresì indicata la destinazione a tipologie omogenee di utenza:

Denominazione e tipologia UDOS	Indirizzo	ricettività	Target
Comunità educativa per minori “Ginestra”	Piazza Carmine n. 4 Salò, Edificio A), primo piano	9 posti autorizzati	Minori da 0 a 18 anni
Comunità educativa per minori “Bucaneve”	Piazza Carmine n. 4 Salò, Edificio A), secondo piano	9 posti autorizzati	Minori da 0 a 18 anni
Comunità educativa mamma-bambino “Palma”	Piazza Carmine n. 4 Salò, Edificio B), secondo piano	9 posti autorizzati	Genitori e figli ¹ , Max n. 4 nuclei famigliari

4.2. Casa Rifugio

- i. Le Case Rifugio sono strutture di ospitalità temporanea per le donne sole o con figli/e minori che si trovino in situazioni di pericolo per l’incolumità psichica, e/o fisica propria e/o dei/le figli/e minori, volte a garantire ai propri ospiti, insieme ad un domicilio sicuro in ogni caso a carattere temporaneo, l’attuazione di un progetto personalizzato complessivo teso all’inclusione sociale ed economica degli stessi.
- ii. Nelle Case Rifugio è espressamente vietato l’ingresso dei maltrattanti ed è vietato, altresì, fare ricorso alla mediazione familiare nell’ambito delle attività di protezione delle vittime.
- iii. Trattasi di Casa rifugio ad alta protezione, ovvero con indirizzo segreto, a disposizione della Rete territoriale interistituzionale antiviolenza qualora risulti evidente l’alto rischio per la sicurezza della donna.
- iv. La Casa Rifugio si raccorda con il Comune capofila della Rete e/o il Comune di residenza della donna per l’attuazione della presa in carico e del percorso personalizzato di fuoriuscita dalla violenza in linea con le volontà della donna.

¹ Genitore o altre figure parentali, ovvero anche madri in gravidanza, anche minorenni

- v. La Casa Rifugio si raccorda con il Comune coordinatore della Rete anti violenza e/o con il Comune di residenza della donna per l'attuazione della presa in carico e del percorso personalizzato di fuoriuscita della violenza in linea con le volontà della donna.
- vi. Più nello specifico il servizio da gestire è il seguente:

Tipologia servizio	Indirizzo	ricettività	Target
Casa rifugio "Fior di Loto"	X	9 posti	Donne sole o con figli minorenni

4.3. Casa di accoglienza – Il livello

- i. Le Case di Accoglienza sono strutture alloggiative temporanee di ospitalità di secondo livello nelle quali possono essere ospitate donne sole o con minori che necessitano di un periodo limitato di tempo prima di rientrare nella precedente abitazione o per raggiungere l'autonomia abitativa. Di norma la permanenza non supera i 24 mesi.
- ii. Esse sono strettamente collegate con il Centro Antiviolenza che ha in carico la donna per il consolidamento del percorso di autonomia e il reinserimento sociale ed economico.
- iii. Possono prevedere un accompagnamento socio educativo o un presidio socio educativo per il raggiungimento dell'autonomia, ovvero di garantire un adeguato livello di protezione in caso di emergenza.

Tipologia servizio	Indirizzo	ricettività	Target
"Casa Viola"	Via Erculiano Papa n. 23 Desenzano del Garda	2 nuclei famigliari, max 6 posti	Donne sole o con figli minorenni

4.4. Servizi sperimentali di housing sociale

- i. Trattasi di servizi riservati a interventi più leggeri allo scopo di fornire risposte alternative/complementari (di breve – medio periodo) rivolte a nuclei mamma – bambino o donne sole in situazione di necessità urgente e improvvisa, prive di una rete familiare di protezione e di sostegno, che si pongono la precipua finalità di approntare un accompagnamento socio educativo o un presidio socio educativo per il raggiungimento dell'autonomia, ovvero di garantire un adeguato livello di protezione in caso di emergenza.
- ii. Più nello specifico i servizi da gestire sono i seguenti:

Tipologia servizio	Indirizzo	ricettività	Target
Alloggi protetti "Genzianella"	Piazza Carmine n. 4 Salò, Edificio C)	1 monolocale, 1 bilocale e 1 trilocale	Madri sole o con figli o figlie minorenni (o figli maggiorenni di genere femminile)
Appartamento "ABC"	Via Piazzuole 2 Toscolano Maderno	2 nuclei famigliari, max 5 posti	Donne sole o con figli minorenni

Art. 5. Autorizzazioni, accreditamento ed iscrizione a albi o registri

- i. ASCGS, nella sua qualità di titolare dei servizi, provvederà a richiedere ed ottenere, sostenendone i relativi oneri, le necessarie autorizzazioni al funzionamento (ovvero la voltura dell'attuale autorizzazione al funzionamento), nonché l'iscrizione agli albi e registri, allorquando previsti dalla disciplina regionale per il singolo servizio, fatta salva la facoltà di

delegare detto adempimento all'appaltatore, nel rispetto della disciplina fissata dalla Regione Lombardia.

- ii. È fatta salva la possibilità dell'ASCGS di variare la "natura giuridica" dei servizi, nell'ambito delle UDOS e/o di progetti sperimentali analoghi rivolti a minori o famiglie, nel rispetto dei monte-ore e dell'impianto metodologico complessivo di cui al presente capitolato.

Art. 6. Calendario del servizio ed orari

- i. Tutte le strutture saranno operative 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Art. 7. Ammissione degli utenti

- i. I servizi accoglieranno prioritariamente utenti provenienti dal territorio dell'ASCGS – Ambito distrettuale 11 Garda Bresciano, sottoposti o meno a mandato dell'autorità giudiziaria, per i quali non sia possibile la permanenza presso il proprio nucleo familiare di origine.
- ii. Ogni volta che vengano disponibili posti, l'aggiudicataria ne informerà l'ASCGS, che entro 5 giorni al massimo dovrà segnalare l'interesse proprio o dei Comuni dell'Ambito ad utilizzarli.
- iii. Decorsi i 5 giorni l'aggiudicataria potrà accogliere, per i posti ancora disponibili, anche minori o mamme con bambino provenienti da altri Comuni (extra-ambito).
- iv. L'Azienda e i Comuni dell'Ambito comunicheranno quindi le richieste di inserimento all'aggiudicataria che gestirà la lista di richieste relative, ivi comprese quelle pervenute da fuori Ambito, tenuto conto delle seguenti condizioni:
 - Priorità d'utilizzo per utenti residenti in uno dei Comuni dell'Ambito che abbia manifestato il proprio interesse all'utilizzo del posto, nei termini di cui al comma precedente;
 - Priorità d'utilizzo per gli inserimenti in "pronto intervento".

Capo 2 – LE COMUNITA' EDUCATIVE

Art. 8. Obiettivi e finalità

- i. Il servizio intende rispondere a quanto previsto dall'art. 2 della legge 4 maggio 1983, n. 184, ove è richiesto di individuare, per i collocamenti extra familiari dei minori, realtà con caratteristiche il più vicino possibile alla dimensione familiare.
- ii. La finalità delle comunità residenziali è di accogliere minori allontanati dalla propria famiglia a seguito di una valutazione, effettuata in sede giudiziaria o amministrativa, d'incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali a svolgere le funzioni genitoriali in modo adeguato e per i quali non sia possibile un idoneo affidamento familiare.
- iii. il servizio sarà dotato di forme di gestione e di struttura che permettano la residenzialità a un gruppo di massimo n. 18 minori, italiani e/o stranieri, in età compresa di norma tra gli 0 e i 18 anni per le comunità rivolte ai minori; di n. 9 utenti tra madri e figli nella comunità mamma-bambino;
- iv. La comunità educativa si configura con una duplice finalità: da una parte di sostituire temporaneamente il nucleo familiare permettendo al bambino di trovare un più adeguato soddisfacimento ai propri bisogni di crescita, e dall'altra supportare la famiglia d'origine con l'obiettivo di sostenere l'adulto nella riappropriazione delle competenze genitoriali parzialmente assenti o momentaneamente insufficienti.
- v. In questo senso la comunità educativa territoriale ha una finalità propriamente preventiva per tutte quelle situazioni in cui il Servizio Sociale ha riscontrato quadri familiari con ipotesi prognostica di ricuperabilità.
- vi. Obiettivi della comunità residenziale per minori sono:
 - incrementare l'efficacia degli interventi nelle comunità per incidere rapidamente sul disagio del minore, concordare con i servizi la possibilità/opportunità di effettuare interventi di sostegno nei confronti dei genitori o di contrasto a loro interventi od altro;
 - assicurare una connotazione di tipo familiare alle relazioni educative e all'ambiente;
 - contenere la ricettività massima delle strutture per consentire un rapporto personalizzato e l'instaurarsi di un clima familiare;
 - strutturare relazioni affettive personalizzate e personalizzanti, serene, rassicuranti e tutelanti e una familiare condivisione della quotidianità capace di orientare in senso educativo ogni suo aspetto;
 - rinforzare e integrare i ruoli genitoriali temporaneamente indeboliti o compromessi da difficoltà familiari, attraverso azioni e presenze che promuovano il superamento di situazioni di abbandono e di privazione, "aprendo" alle persone accolte una realtà in cui poter apprezzare il vivere quotidiano, la cura e la stima di sé, degli altri e del proprio essere al mondo;
 - promuovere e incrementare dove possibile e in raccordo con i Servizi territoriali, le potenzialità del nucleo familiare e la riappropriazione delle funzioni educative genitoriali, anche attivando le risorse parentali, umane e sociali dell'ambiente di vita del nucleo stesso;
 - assicurare la pronta accoglienza sia mediante strutture specifiche, sia con posti eventualmente riservati a questo scopo all'interno di altre tipologie di comunità. Se il minore accolto è straniero, la comunità garantisce, in accordo con i servizi territoriali di riferimento, l'accompagnamento nei procedimenti che lo riguardano e nell'accesso ai servizi (sanitari, scolastici), nonché il rispetto delle esigenze culturali e religiose;
 - collaborare con i servizi socio-sanitari nella cura del disagio del minore e nella cura dei legami con la famiglia di origine, qualora possibile, e garantire il coinvolgimento delle opportunità offerte dal territorio.

- vii. Obiettivi della comunità residenziale mamma bambino, oltre a quelli già previsti per la comunità residenziale per minori, sono:
 - assicurare la tutela dei bambini che stanno per nascere o dei minori, investendo, a tale scopo, soprattutto sul sostegno e sviluppo delle capacità genitoriali;
 - sviluppare un equilibrio tra l'esercizio della responsabilità del genitore e le esigenze di cura e tutela del bambino.
- viii. In sintesi, le finalità della Comunità educativa territoriale in oggetto comprendono:
 - finalità di accoglienza e di assistenza a favore dei minori;
 - finalità educative a carattere individualizzato per la positiva evoluzione della personalità del minore;
 - finalità sociali ed educative a favore dei genitori e dei nuclei famigliari in genere.
- ix. Il quadro di progettazione della gestione del servizio deve essere impostato secondo i criteri di:
 - priorità assoluta della tutela dei diritti e del soddisfacimento dei bisogni dell'utenza;
 - impiego di strumenti di programmazione e di realizzazione degli interventi, di verifica e di valutazione della loro efficacia ed efficienza utili al controllo costante della qualità del servizio;
 - capacità di strutturare interazioni istituzionali fattive con la rete dei servizi (sociali, specialistici, istruzione, associazioni), per la definizione di un piano educativo sinergico e personalizzato sui bisogni del singolo minore, anche per la complessiva sostenibilità del welfare locale.

Art. 9. Declinazione delle prestazioni socio-educative

9.1. Comunità educative minori

- i. Nel rispetto delle previsioni della disciplina regionale, le comunità educative per minori dovranno assicurare:
 - attività di accoglienza, comprensiva di attività di cura e tutela del minore inserito;
 - attività educativa, di ascolto e osservazione finalizzate a riconoscere su quali bisogni, in accordo con il Servizio Sociale di presa in carico, sia necessario intervenire;
 - interventi di integrazione sociale, di supporto alla socializzazione fino all'accompagnamento all'autonomia in relazione all'età del minore accolto e in coerenza con il progetto individualizzato concordato;
 - attività di sviluppo del lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati presenti nel territorio;
 - attività di raccordo con il Servizio Sociale Professionale di Base di presa in carico e Servizio Tutela Minori di ASCGS.

9.2. Comunità educative mamma-bambino

- i. Avuto riguardo alla tipologia di comunità "mamma-bambino" gli interventi dovranno assicurare:
 - attività di accoglienza comprensiva di attività di cura e tutela del nucleo inserito;
 - attività educativa di ascolto e osservazione finalizzate a riconoscere su quali bisogni, in accordo con il Servizio Sociale di presa in carico, sia necessario intervenire;
 - interventi volti al superamento di eventuali situazioni di disagio sociale e psicologico incrementando le capacità di relazione interne ed esterne alla comunità, nell'ottica del sostegno della relazione madre-bambino;
 - interventi di integrazione sociale, di supporto alla socializzazione fino all'accompagnamento all'autonomia in relazione alle necessità del nucleo accolto ed in coerenza con il Progetto concordato;

- attività di sviluppo del lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati presenti nel territorio;
 - attività di raccordo con il Servizio Sociale di presa in carico e Servizio Minori di ASCGS.
- ii. Si precisa che l'ASCGS non ha inteso adeguarsi alle prescrizioni di cui alla D.G.R. N° XI / 2857 del 18/02/2020, in quanto struttura funzionante ai sensi della previgente normativa.

9.3. Prestazioni comuni

- i. Le comunità dovranno altresì garantire:
- Sorveglianza sui minori 24 ore su 24;
 - Accompagnamento da e per la scuola in particolari condizioni in cui si rendono necessarie misure di protezione anche durante il tragitto;
 - Aiuto nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche ed eventualmente avvalendosi dell'assistenza infermieristica;
 - Attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute del minore, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale;
 - Provvedere ad acquistare o reperire articoli per le necessità quotidiane (biancheria, materiale ludico, materiale scolastico, ecc.);
 - Sostegno educativo all'inserimento scolastico, lavorativo e sociale;
 - Garantire la frequenza a strutture socio-educative e/o scuole;
 - Aiuto nello svolgimento dei compiti scolastici;
 - Attività di socializzazione, ricreative e sportive;
 - Favorire i rapporti degli ospiti con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio (servizi scolastici, del tempo libero, socio-sanitari e di ogni altra risorsa utile presente nel territorio), anche attraverso la fornitura di titoli di trasporto;
 - Adempimenti necessari a garantire la pratica religiosa, nel rispetto della credenza professata, purché ciò non contrasti con le norme vigenti e con la tutela del minore (ad esempio accompagnamento alle funzioni religiose, garanzia di momenti di preghiera, ecc.);
 - Garantire gli accompagnamenti del minore o del nucleo funzionali al progetto individualizzato;
 - Ogni altra attività strumentale al progetto personalizzato.
- ii. Si richiede inoltre alle strutture residenziali:
- un'attività di supporto e collaborazione con i servizi istituzionali al fine di favorire il rientro del minore nella famiglia d'origine;
 - la gestione di incontri dei genitori con i figli, anche in forma protetta o vigilata, in un'ottica riparativa della relazione genitoriale compromessa salvo le situazioni per cui il Servizio valuti opportuno che gli incontri vengano svolti all'esterno della struttura e/o gestiti da personale esterno;
 - il sostegno e l'accompagnamento del minore nell'eventuale passaggio dall'accoglienza in struttura all'affido familiare/adozione;
 - l'accompagnamento del minore nel percorso di autonomia conseguente al raggiungimento della maggiore età, nel caso di prosieguo amministrativo del giovane adulto disposto dalla competente Autorità Giudiziaria;
 - il rispetto delle funzioni attribuite dalla normativa vigente al soggetto esercente la responsabilità genitoriale, alle strutture e ai servizi sociali e sanitari.

Art. 10. Inserimento ordinario

- i. L'inserimento di ogni singolo minore sarà realizzato previa valutazione della compatibilità con gli ospiti già presenti, relativamente sia all'età, alla tipologia di situazione personale, al sesso, ed all'opportunità di accogliere insieme due o più fratelli.
- ii. In coerenza con gli orientamenti culturali ed i vincoli normativi, in Comunità sono inseriti minori per i quali sia prevedibile una permanenza per periodi che non devono superare orientativamente i due anni.

Art. 11. Inserimento in pronto intervento

- i. La pronta accoglienza è caratterizzata dalla immediata ospitalità e tutela di minorenni da 0 a 17 anni, maschi e femmine, che devono essere allontanati con estrema urgenza dal proprio nucleo per disposizioni delle autorità competenti o che, trovati privi di tutela, non possono subito rientrare in famiglia e di nuclei mamma/bambino o gestanti che necessitano di un immediato luogo di tutela e non possono essere accolti in strutture con bassa copertura educativa.
- ii. Deve quindi essere garantita, all'occorrenza e salvo disponibilità di posti, l'accoglienza di massimo 2 minori, in regime di Pronto Intervento.
- iii. L'accoglienza in pronto intervento è prevista anche per minori di età diversa da quella dei minori ospiti della struttura oggetto del presente capitolato.
- iv. L'ammissione in Pronto Intervento viene garantita fatta salve le valutazioni di compatibilità dell'inserimento con il gruppo dei minori già presenti nella struttura ospitante.
- v. Nel caso di inserimenti urgenti, in regime di Pronto intervento, la permanenza in Comunità non può superare i 45 giorni, eccezionalmente rinnovabili una sola volta; in tale periodo, anche sulla base dell'osservazione/valutazione effettuate da parte del servizio educativo della comunità, deve essere predisposto il successivo piano di intervento che prevedrà le dimissioni o la proposta di inserimento presso la medesima struttura per un periodo di permanenza medio-lungo (massimo 2 anni).
- vi. Quello in Pronto Intervento è un servizio caratterizzato da flessibilità organizzativa finalizzato a dare un supporto fino alla soluzione della criticità relativa all'emergenza, offrendo ospitalità e assistenza qualificate sul piano educativo.
- vii. Le funzioni di pronta accoglienza si realizzano mediante l'erogazione dei seguenti servizi:
 - accoglienza, ascolto, mediazione delle relazioni di convivenza degli ospiti nel rispetto delle regole di civile convivenza;
 - attività di primo *screening* sanitario in base alla situazione degli accolti e, nel caso, attivazione delle procedure per attivare l'assistenza sanitaria e raccordo con il sistema territoriale dei servizi socio-sanitari;
 - attività di prima osservazione educativa al fine di fornire al Servizio Sociale che ha la presa in carico, anche attraverso la produzione di una relazione di osservazione, elementi utili per dare continuità al progetto individualizzato del minore o del nucleo;
 - attività di sostegno alla frequenza scolastica o a percorsi formativi;
 - interventi per favorire i contatti con le figure di riferimento parentale, su indicazione del Servizio Sociale che ha la presa in carico;
 - trasferimento a eventuali luoghi di seconda accoglienza garantendo adeguato passaggio di informazioni e accompagnamento del minore.

Capo 3 – LA CASA RIFUGIO E LA CASA DI ACCOGLIENZA

Art. 12. Obiettivi e finalità

- i. La Casa Rifugio e la Casa di Accoglienza intendono fornire ospitalità temporanea a donne sole o con figli/e minori che si trovino in situazioni di pericolo per l'incolumità psichica, e/o fisica propria e/o dei/lle figli/e minori, volte a garantire ai propri ospiti, insieme a un domicilio sicuro in ogni caso a carattere temporaneo, l'attuazione di un progetto educativo individuale/di vita personalizzato complessivo teso all'inclusione sociale ed economica degli stessi.

Art. 13. Target

- i. In dette strutture sono ospitate donne vittime di violenza di genere, anche minorenni, ed eventuali figli/e minori, che si trovano in una o più condizioni tra quelle sotto elencate:
 - a) si trovano in situazione di pericolo immediato a causa della violenza;
 - b) si rende necessario il distacco dal luogo in cui la violenza è avvenuta;
 - c) non hanno la piena autonomia a causa di motivi psicologici, culturali, educativi, legali ed economici;
 - d) hanno bisogno di essere accompagnate nel percorso di superamento della violenza e per un reinserimento sociale e lavorativo volto all'acquisizione di una piena autonomia e indipendenza;
 - e) per le loro condizioni psicologiche e materiali derivanti dalla violenza subita, necessitano di sostegno e accompagnamento per il recupero di autonomia ed autogestione e quindi della presenza di operatori in modo continuativo.

Art. 14. Declinazione delle prestazioni socio-educative

- i. Le strutture assicurano, in accordo con i Centri Antiviolenza e/o con i servizi specialistici, un insieme di prestazioni sociali, legali e psicosociali finalizzate all'accoglienza, alla valutazione multidisciplinare per l'attuazione del progetto individualizzato e all'orientamento all'accesso ai servizi, attraverso personale qualificato e volontario, adeguatamente formato.
- ii. ASCGS garantisce la partecipazione e il collegamento con il Comitato Tecnico della Rete antiviolenza a cui aderisce l'ambito e ad eventuali altre reti.
- iii. L'aggiudicatario curerà il collegamento con un Centro Antiviolenza (CAV) e le più opportune relazioni al fine dell'efficace esecuzione del servizio.
- iv. In fase di ingresso viene concordato tra la donna e la Casa, in raccordo con il Centro Antiviolenza di riferimento per ASCGS o già scelto dall'ospite stessa, un periodo di osservazione di 15 giorni. Tale periodo serve ad approfondire la conoscenza della situazione della donna del suo stato individuale e delle sue risorse personali, sociali ed ambientali al fine di avviare il percorso di fuoriuscita dalla violenza e il progressivo recupero dell'autonomia, nonché a verificare l'interazione con eventuali altri ospiti. Concluso tale periodo si procederà o meno all'ammissione nella Casa.
- v. Per ogni ospite della Casa, entro e non oltre i 15 giorni successivi all'ammissione nella struttura, viene elaborato, un piano personalizzato per la fuoriuscita dalla violenza e per il recupero progressivo dell'autonomia, gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità degli interventi, sulla base della valutazione dei bisogni, inclinazioni e competenze dell'ospite, in collaborazione con il Centro Antiviolenza e il Servizio Sociale di riferimento, ed è strutturato in modo che si possa seguire l'evoluzione del percorso della donna verso il superamento della violenza subita e la progressiva acquisizione dell'autonomia.
- vi. Le attività contemplate nella realizzazione del servizio si espletano nelle seguenti tipologie:

14.1. Sicurezza e protezione

- i. Implementazione di misure che garantiscano la salvaguardia, la tranquillità e la riservatezza delle persone presenti nella Casa, se del caso anche attraverso la fattiva collaborazione con le forze dell'ordine.

14.2. Facilitazione della convivenza

- i. Il personale impiegato affianca le ospiti nell'organizzazione della convivenza e nei processi di autogestione favorendo la loro autonomia, il reciproco rispetto e il riconoscimento delle esigenze delle altre donne, adeguando i propri interventi al percorso delle ospiti con particolare attenzione alle fasi di avvio della Casa e di inserimento di nuove ospiti, svolgendo incontri periodici al fine di monitorare l'andamento della convivenza e risolvere eventuali criticità.

14.3. Accompagnamento

- i. Il personale impiegato supporta e affianca le donne nell'adempimento delle pratiche burocratiche di ordine giuridico e amministrativo, nel rapportarsi con la rete dei servizi territoriali, nello svolgimento delle attività di routine necessarie alla realizzazione del progetto di fuoriuscita dalla violenza e recupero dell'autonomia. Supporta nella compilazione della modulistica necessaria per la fruizione dei servizi per percorso di recupero e di autonomia per sé e per le/i figlie/i minori, (iscrizioni scolastiche dei bambini, inserimento in percorsi formativi, redazione curriculum vitae, ecc.) nella gestione di contatti ed appuntamenti per visite sanitarie, ricerca di occupazione, reperimento di abitazioni, ecc.

14.4. Monitoraggio del percorso di fuoriuscita dalla violenza e acquisizione di autonomia

- i. Il percorso di fuoriuscita dalla violenza e di acquisizione/riacquisizione dell'autonomia personale è monitorato in raccordo con il CAV di riferimento/collegamento, attraverso colloqui periodici di verifica tra la donna e la responsabile della Casa.

14.5. Attività integrative

In integrazione ad eventuali interventi e/o risorse già attive a livello territoriale, l'aggiudicatario potrà potenziare il servizio prevedendo quali integrazioni utili alla qualità dello stesso:

- Azioni specifiche di orientamento e reinserimento lavorativo;
 - Mediazione culturale;
 - Azioni di sostegno alla genitorialità;
 - Azioni per l'implementazione della rete.
- i. Le attività di consulenza specialistica basilari saranno erogate dal Cento Antiviolenza collegato alla Casa ovvero dal CAV di provenienza della donna ospite nel caso di segnalazione dello stesso CAV.
 - ii. In integrazione ad eventuali interventi e/o risorse già attive a livello territoriale e in raccordo con il CAV, l'aggiudicatario potrà potenziare dette forme di attività specialistica.

14.6. Follow up

- i. Attività di verifica, a distanza di tempo, dei percorsi di fuoriuscita dalla violenza delle donne ospiti e del progressivo raggiungimento di una piena e consapevole autonomia, in particolare modo della loro capacità nel mantenere l'autonomia conquistata, ad esempio attraverso l'acquisizione e il mantenimento di un'occupazione lavorativa, secondo modalità da concordare con la stazione appaltante.

Capo 4 – SERVIZI DI HOUSING SOCIALE

Art. 15. Obiettivi e finalità

- i. Le strutture di *housing sociale* intendono fornire ospitalità leggera e temporanea, e sono volte a garantire ai propri ospiti l'attuazione di un progetto di autonomia personalizzato complessivo teso all'inclusione sociale ed economica.
- ii. Il progetto per l'autonomia viene concordato nelle sue linee generali prima dell'ingresso, con i servizi territoriali interessati ove possibile con il coinvolgimento della donna, e viene messo a punto dall'equipe educativa entro i primi sessanta giorni dall'ingresso.
- iii. Il progetto per l'autonomia viene redatto anche in relazione agli esiti dell'osservazione delle competenze genitoriali e dei bisogni del bambino, delle sue potenzialità e degli effetti indotti dalla nuova situazione.
- iv. Il progetto per l'autonomia definisce la durata dell'accoglienza (breve-medio periodo), le modalità con cui il gruppo di lavoro della comunità, in raccordo con i servizi territoriali, le associazioni interessate ed eventuali figure di supporto, sostiene le madri accolte nelle loro esigenze psicologiche e materiali e nel percorso di autonomizzazione (ricerca di soluzioni abitative autonome, di lavoro e di opportunità di qualificazione professionale; capacità di utilizzare i servizi del territorio, di usare adeguatamente il proprio tempo e il denaro, di conciliare gli impegni personali con quelli genitoriali ecc.).

Art. 16. Target

- i. I servizi sono destinati a donne sole o con figli/e minori che si trovino in situazioni di difficoltà socio-economica, e che siano prive di una rete familiare di protezione e di sostegno.

Art. 17. Declinazione delle prestazioni socio-educative

- i. Il progetto per l'autonomia dovrà specificare le azioni di supporto alla funzione genitoriale o di diretto sostegno al bambino o ragazzo che verranno svolte dagli operatori relativamente a:
 - assicurare il soddisfacimento delle necessità di ascolto, cura e gestione dei bambini;
 - sviluppare la capacità di aiutare il figlio a comprendere, in relazione all'età e capacità di discernimento, il senso dell'esperienza che sta vivendo, con particolare riferimento alla propria situazione familiare, alle funzioni assolve dagli adulti che si prendono cura del nucleo, alla prospettiva che il progetto di accoglienza persegue per lui e la madre;
 - realizzare il superamento di eventuali situazioni di disagio sociale e psicologico;
 - supportare percorsi di crescita ed apprendimento;
 - incrementare le capacità di relazione all'interno della comunità e nei contesti sociali frequentati;
 - favorire la maturazione delle autonomie personali.

Capo 5 – SERVIZI TRASVERSALI

Art. 18. Servizio psicologico

- i. Si richiede l'attivazione di un percorso di sostegno psicologico individuale per ogni minore ospite delle comunità educative.
- ii. L'eventuale presa in carico del soggetto ospite della comunità, da parte dello psicologo, sarà valutata caso per caso, prestando attenzione ai dati raccolti al fine di proporre un percorso con un terapeuta che abbia un approccio adeguato alle necessità emerse e che possa rappresentare, per l'utente, una figura di riferimento stabile con la quale costruire un rapporto di fiducia reciproca.
- iii. Gli incontri avranno cadenza massima di una seduta settimanale e durata al massimo pari alla permanenza del soggetto presso la struttura comunitaria.
- iv. Il monte ore previsto per il servizio psicologico verrà utilizzato in base al numero di ospiti per i quali viene attivato il servizio, ed in base alle loro specifiche esigenze, e potrà essere attivato anche per utenti esterni, su base di uno specifico progetto individuale siglato da Servizio inviante, ASCGS e Direttore dell'appaltatore.

Art. 19. Ulteriori servizi sociali ed educativi

- i. ASCGS si riserva la possibilità di attivare ore aggiuntive di servizio sociale o di servizio educativo oltre al servizio educativo richiesto nei punti precedenti coerentemente con la normativa regionale che regola la gestione delle comunità educative per minori, sulla base di specifici progetti individuali siglati da Servizio inviante, ASCGS e Direttore dell'appaltatore.
- ii. Il monte ore previsto per detti servizi trasversali verrà utilizzato in base al numero di utenti per i quali viene attivato il servizio ed in base alle loro specifiche esigenze.

TITOLO 3– DISPOSIZIONI COMUNI

Capo 1 – REQUISITI MINIMI ED ULTERIORI ASPETTI GESTIONALI

Art. 20. Disposizioni generali

- i. L'esercizio e l'accreditamento delle unità d'offerta sociale sono disciplinati dal D.D.G. n.1254 del 15/02/2010 "Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle Unità D'offerta Sociali ", ai sensi degli articoli 15 e 16 della legge regionale 12 marzo 2008, n. 3, "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale", e della disciplina regionale che verrà emanata nel periodo di vigenza del rapporto contrattuale con l'appaltatore. L'appaltatore è tenuto alla scrupolosa osservanza di dette disposizioni.

Art. 21. Requisiti organizzativo-gestionali

21.1. Progetto Quadro

- i. Il progetto quadro, definito in prima istanza in sede di valutazione congiunta tra Servizio sociale e servizi di secondo livello e/o sanitari, e frutto di una prima valutazione delle competenze genitoriali, della conoscenza della famiglia e del bambino, dei loro vissuti e delle loro modalità di relazione, è lo strumento operativo che delinea la prospettiva di progetto, e comprende le scelte fondamentali di intervento per l'ospite, è di competenza dei Servizi invianti.
- ii. Il progetto quadro viene completato a seguito di un periodo di osservazione, della durata di norma di tre mesi, che impegna sia i servizi territoriali che le strutture di accoglienza. La osservazione condotta nell'ambito delle specifiche competenze è finalizzata ad una valutazione di fattori di resilienza della famiglia d'origine e del ragazzo e quindi ad una appropriata definizione delle azioni tese ad un suo eventuale rientro in famiglia o a soluzioni diverse. I contenuti del progetto quadro costituiscono la base per la costruzione del progetto educativo individualizzato.
- iii. Almeno una volta all'anno il progetto quadro viene verificato in collaborazione tra i professionisti di riferimento del minore e i soggetti accoglienti. Qualora il progetto quadro lo preveda, la struttura di accoglienza del bambino/ragazzo potrà essere coinvolta nell'intervento di osservazione e sostegno delle risorse genitoriali.

21.2. Progetto Educativo Individualizzato per inserimenti in C.E.

- i. La relazione dell'ospite della comunità/struttura è orientata dal progetto educativo individualizzato che assume la denominazione di Progetto educativo individualizzato (PEI).
- ii. Il progetto educativo individualizzato viene elaborato, nella sua forma completa, alla conclusione della fase di prima osservazione, e dopo la stesura definitiva del progetto quadro che svolge una funzione di orientamento indispensabile nella definizione degli obiettivi presenti nel PEI. Quando possibile il progetto educativo individualizzato è costruito coinvolgendo i ragazzi che abbiano compiuto i dodici anni e anche quelli di età inferiore, compatibilmente con la loro capacità di discernimento
- iii. Il progetto educativo individualizzato viene definito e realizzato dalla comunità, in stretto raccordo con gli operatori dei servizi territoriali, ed è commisurato ai tempi di permanenza previsti nel progetto quadro definito dai servizi.
- iv. Esso descrive le modalità per:
 - aiutare il bambino o ragazzo a cogliere il senso della esperienza che sta vivendo all'interno della comunità, mirata a assicurargli una situazione familiare stabile e serena, in una prospettiva evolutiva;

- curare l'integrazione del minore nel nuovo contesto sociale di riferimento aiutandolo a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con i coetanei, nonché con gli adulti della comunità;
 - sollecitare l'acquisizione delle autonomie e la cura nella gestione della persona e delle cose;
 - promuovere e sostenere l'autostima;
 - supportare l'integrazione in ambito scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico;
 - gestire il rapporto degli ospiti con la famiglia, nonché le forme e i tempi degli incontri con questa, in accordo con i servizi sociali e sanitari competenti, e in conformità con quanto eventualmente disposto dal Tribunale per i minorenni;
 - assicurare il sostegno morale ed educativo negli eventuali percorsi giudiziari.
- v. Il progetto educativo individualizzato integrato dovrà contenere inoltre:
- le modalità di collaborazione tra i servizi sociale e sanitario per la realizzazione del progetto concordato;
 - l'eventuale attivazione di specifici protocolli operativi tra comunità, Servizi Sociali e Servizi di secondo livello/sanitari;
 - eventuali risorse aggiuntive rispetto all'offerta standard delle comunità;
 - il programma delle verifiche periodiche e programmate.
- vi. La comunità predispone una relazione di verifica del progetto educativo individualizzato anche integrato che viene inviata al servizio territoriale competente responsabile del progetto quadro, secondo le seguenti scadenze:
- almeno semestralmente nonché in sede di dimissione del ragazzo;
 - in qualsiasi momento, su richiesta dei servizi territoriali medesimi o per esigenze della comunità.

21.3. Progetto per l'autonomia

- i. Per gli ospiti maggiorenni il progetto individualizzato è integrato in un progetto di vita orientato al raggiungimento di autonomie, il quale esprime la nuova dimensione "contrattuale" in cui il soggetto, a fronte della ospitalità garantita, del supporto educativo concordato e degli altri interventi di sostegno definiti dal sistema dei servizi territoriali, si assume le proprie responsabilità. L'ospite, di conseguenza, definisce gli impegni di cui si fa carico per perseguire in tempi definiti la completa autonomia e per contribuire nel contempo al buon andamento della convivenza nella situazione alloggiativa.
- ii. Il coordinatore dei servizi cura l'integrazione con i servizi territoriali, in particolare per quanto riguarda l'orientamento formativo e professionale e la ricerca di una soluzione abitativa stabile.

21.4. Cartella personale

- i. L'appaltatore ha l'obbligo di utilizzare e tenere costantemente aggiornata una cartella personale per ciascun ospite in cui devono essere annotati tutti i dati relativi all'ospite stesso.
- ii. In essa devono essere registrati tutti gli eventi rilevanti della vita comunitaria, nonché gli incontri di verifica sull'andamento del progetto individuale effettuati tra gli operatori responsabili del caso e gli operatori della struttura, evidenziando i risultati raggiunti, l'adeguatezza delle strategie adottate, occasionali scostamenti rispetto al progetto e motivazioni.

21.5. Documento organizzativo

- i. L'appaltatore deve fornire una bozza completa di documento nel quale siano descritti:

- la missione dell'organizzazione e i valori cui si ispira;
- le politiche complessive (i campi prioritari di azione e i metodi adottati per raggiungere gli obiettivi);
- gli obiettivi in relazione alla singola unità d'offerta, specificando i servizi erogati e la popolazione potenzialmente interessata;
- l'organizzazione interna della singola unità d'offerta, comprendente l'organigramma, i livelli di responsabilità, le modalità di erogazione del servizio, le prestazioni erogate o le attività eseguite, individuando anche un referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali.

21.6. Piano di lavoro e documentazione attività svolta

- i. L'appaltatore trasmette a cadenza annuale, entro il primo trimestre di ogni anno solare, una proposta di piano di lavoro che comprende la tipologia e il volume di attività previste e il conseguente piano organizzativo, nonché gli obiettivi e le attività nell'ambito delle specifiche aree di intervento. Il programma annuale tiene conto delle diverse tipologie di utenti, delle risorse umane disponibili e del loro utilizzo, dell'apporto del volontariato, del grado rilevato di soddisfazione degli utenti, delle osservazioni degli organi di vigilanza.
- ii. La programmazione, in relazione agli utenti, si attua almeno nei seguenti ambiti:
 - educativo, di animazione, di socializzazione;
 - coinvolgimento del territorio al fine della realizzazione di iniziative e/o collaborazioni a beneficio degli utenti (enti terzo settore, parrocchie, scuole, servizi di inserimento lavorativo, altri servizi territoriali, ecc.);
 - educazione alla salute e promozione del benessere;
 - educazione alla gestione delle risorse finanziarie.
- iii. La programmazione, in relazione alla gestione, si attua almeno nei seguenti ambiti:
 - Sistema informativo e comunicazione univoca sulla rete dei servizi di accoglienza;
 - Budgeting e stima di piano previsionale inserimenti;
 - Iniziative di attivazione e coinvolgimento del territorio (enti terzo settore, parrocchie, scuole, servizi di inserimento lavorativo, altri servizi territoriali, ecc.).
- iv. L'appaltatore dovrà proporre un sistema per la valutazione degli obiettivi, delle attività e dei risultati previsti dal piano annuale che preveda:
 - la definizione di strumenti, indicatori, modalità e tempi per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi annuali in relazione alle attività pianificate;
 - la predisposizione di relazioni semestrali sull'andamento del singolo progetto d'intervento, nonché di una relazione annuale sull'andamento complessivo dei servizi che espliciti i risultati conseguiti a seguito degli obiettivi e delle attività proposte, le eventuali criticità rilevate e le azioni migliorative previste per l'anno successivo, dando evidenza del coinvolgimento del personale nelle attività di valutazione;
 - la messa a disposizione di dati e l'adozione di format di rilevazione forniti da l'ASCGS per l'ottenimento e/o l'integrazione con altre fonti di finanziamento (Fondo sociale regionale, Misura 6, altro).

21.7. Carta dei servizi

- i. L'appaltatore dovrà fornire una bozza di carta dei servizi, nella quale siano fornite le informazioni necessarie a conoscere gli impegni e le attività svolte dal servizio e rappresenta una "dichiarazione di funzionamento", indicando: obiettivi, modalità organizzative, modello educativo di riferimento, esplicitazione dei livelli di qualità garantiti agli utenti, con

- particolare attenzione agli aspetti relativi al miglioramento dell'attività di cura, al diritto all'informazione, alla tutela dei diritti.
- ii. La rete dei servizi residenziali considera e utilizza la Carta dei servizi come mezzo di presentazione e strumento di comunicazione e trasparenza che va diffuso a tutti gli interlocutori del servizio sul territorio.
 - iii. La Carta dei servizi rappresenta la base per il "patto" tra il Servizio residenziale e l'utente accolto, in quanto prevede il raggiungimento di obiettivi specifici, gli impegni assunti per il raggiungimento di quest'ultimi, gli standard di riferimento, e le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione.
 - iv. Nella carta devono essere esplicitati:
 - il tipo di utenza, la fascia d'età ed il genere dei soggetti che potranno essere ospitati; il numero di posti disponibili e quelli per la pronta accoglienza con specificazione degli aspetti logistici; le modalità di ammissione e dimissione, le metodologie educative che si intendono adottare e le modalità del sostegno psicologico, qualora previsto; il rispetto delle esigenze culturali e religiose degli ospiti; i servizi garantiti all'interno ed all'esterno della comunità;
 - le forme della gestione organizzativa con particolare riferimento alle modalità operative degli adulti accoglienti o del gruppo degli educatori, al numero degli educatori dedicati a tempo pieno e a tempo parziale, alle funzioni del responsabile/coordinatore e alle modalità di esercizio della supervisione; eventuale presenza di figure di supporto (volontari e tirocinanti curricolari) e il loro coordinamento;
 - il responsabile della comunità e le forme dell'eventuale delega ad altro operatore;
 - gli impegni che l'Ente gestore assume per la formazione e l'aggiornamento degli adulti o degli operatori;
 - le modalità di gestione della documentazione e della sua conservazione, anche in ottemperanza alle prescrizioni previste dal D.Lgs 196/03 e dal GDPR in materia di riservatezza;
 - i posti disponibili per la pronta accoglienza e le conseguenti modalità operative;
 - il radicamento e/o le relazioni con i soggetti del territorio.

Art. 22. Struttura organizzativa e gestione delle risorse umane

22.1. Politiche di gestione delle risorse umane

- i. L'appaltatore adotta un sistema di rilevazione delle presenze degli operatori, preferibilmente elettronico, definendo inoltre la programmazione settimanale o mensile delle attività giornaliere del personale, ivi compresi lo schema di distribuzione programmata degli orari di lavoro (turni per ogni profilo professionale), i piani per le sostituzioni, per la rotazione, le ferie e i permessi del personale.
- ii. Il personale in servizio deve essere identificabile mediante cartellino di riconoscimento.
- iii. L'appaltatore fornisce a ASCGS un documento che definisce il fabbisogno di personale in un documento e che prevede:
 - la descrizione quantitativa e qualitativa delle risorse umane operanti nella struttura, declinando i profili professionali impiegati nelle singole unità d'offerta, nonché i principali dati contrattuali (tipologia contratto, scatti anzianità ecc.);
 - i criteri di selezione del personale e l'adozione di una procedura operativa per l'inserimento del personale di nuova acquisizione;
 - le modalità di integrazione tra le figure professionali, i volontari e i tirocinanti eventualmente presenti;

22.2. Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale

- i. L'appaltatore adotta un piano annuale di formazione e aggiornamento del personale, il quale deve:
 - assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza in un arco di tempo triennale, sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere e sulle tematiche specifiche oggetto d'appalto;
 - prevedere la trattazione degli argomenti previsti dalla Regione Lombardia, con riferimento alla circolare 14 giugno 2007, n. 18 recante "Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio-educativi ai fini dell'accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili", alla circolare 25 marzo 2009 - n. 3 recante "Indicazioni per l'attività di formazione e aggiornamento del personale che opera nelle unità d'offerta sociali e sociosanitarie - Anno 2009".
- ii. La formazione deve essere documentata in modo tale da rendere conoscibili i percorsi e i risultati.
- iii. Per il personale che opera in libera professione, l'appaltatore è tenuto ad acquisire la documentazione comprovante la formazione e l'aggiornamento svolti in relazione all'attività prestata.

22.3. Supervisione

- i. Data la complessità delle problematiche trattate, gli operatori di tutte le strutture si avvalgono di una figura di supervisore esterno con competenze sociali, pedagogiche, psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di lavoro della comunità con le seguenti finalità:
 - favorire e guidare la riflessione e la rielaborazione degli operatori in merito alle tematiche riguardanti i singoli minori, le dinamiche del gruppo, la qualità delle relazioni interne alla struttura;
 - mantenere costante l'attenzione sugli strumenti professionali, affinandoli;
 - garantire una forma di costante auto-aggiornamento e di scambio reciproco di notizie fra gli operatori, anche attraverso il ripensamento critico degli "atti educativi";
 - fornire gli opportuni sostegni, sia di gruppo che eventualmente, se richiesti, anche individuali, per poter far fronte ad un lavoro che emotivamente raggiunge livelli di coinvolgimento estremamente profondi ed impegnativi, sia personalmente che professionalmente;
 - prevenire la sindrome da "burn out".

Art. 23. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

23.1. Programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività

- i. L'appaltatore predispone una bozza di programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività riguarda i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni, selezionati in rapporto alle priorità individuate, favorendo il coinvolgimento del personale.

23.2. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

- i. L'appaltatore supporta ASCGS nella materiale realizzazione dei sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione sui servizi.
- ii. L'appaltatore si occuperà altresì della gestione fisica della rilevazione, che deve essere effettuata almeno annualmente, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.
- iii. L'appaltatore garantisce:
 - l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;

- l'elaborazione dei dati, e la successiva trasmissione in idonea relazione degli esiti a ASCGS entro sessanta giorni dall'avvenuta rilevazione degli input.

23.3. Regolamenti interni

- i. L'appaltatore predispone una bozza di regolamento interno per ciascuna delle strutture oggetto d'appalto, e la sottopone a ASCGS ai fini della revisione e dell'approvazione finale.

Art. 24. Sistema informativo

- i. Il sistema informativo è rivolto alla raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito, con le seguenti finalità:
 - disporre di un registro degli ospiti costantemente aggiornato;
 - sostanziare e ridefinire le politiche e gli obiettivi dell'unità d'offerta e del soggetto gestore;
 - fornire alle strutture organizzative il ritorno informativo necessario alle valutazioni di loro competenza;
 - rispondere al debito informativo nei confronti di ATS e Regione Lombardia;
- ii. L'appaltatore si fa carico dell'obbligo previsto dall'art. art. 9, comma 2 della legge 184/83, secondo cui le strutture residenziali che ospitano minori devono trasmettere ogni sei mesi alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni l'elenco dei minori accolti, con l'indicazione della località di residenza dei genitori, i rapporti con la famiglia e le condizioni psicofisiche dei minori stessi.

Art. 25. Cura dei rapporti con le famiglie e la rete sociale

- i. L'appaltatore cura, ove necessario e possibile, i rapporti con le famiglie degli ospiti.
- ii. La struttura favorisce relazioni significative tra i minori ospiti ed i familiari, salvo indicazioni diverse dei Servizi. Il progetto personalizzato predisposto per ciascun minore contiene indicazioni relative agli incontri con i familiari ed i rientri in famiglia.
- iii. L'appaltatore promuove altresì:
 - Attività di incontro, sostegno, formazione e informazione con gli stakeholder;
 - Attività finalizzate alla progettazione e messa in rete di interventi con le diverse agenzie del territorio ed il terzo settore.
- iv. Il tutto anche per dare concretezza ai principi sottesi al lavoro di rete che impernano il presente capitolato, implementando tutte le attività all'uopo previste in sede di offerta tecnica.

Art. 26. Partecipazione a bandi di finanziamento

- i. L'aggiudicatario è tenuto, almeno due volte nell'ambito di un triennio, a presentare un progetto con finalità analoghe a quelle previste dal presente Capitolato, nell'ambito di bandi di finanziamento pubblicati da soggetti terzi (es. regionali, Fondazione Cariplo ecc.), per l'implementazione di interventi sperimentali ed innovativi, o che comunque possano avere positive ricadute nell'ambito delle politiche attive per i minori o per le donne vittime di violenza.
- ii. In caso di finanziamento, l'aggiudicatario sarà soggetto partner di progetto, abilitato ad erogare le prestazioni ivi previste, nell'ambito del budget opzionale previsto dagli atti di gara.

Capo 2 – PERSONALE SOCIO-EDUCATIVO

Art. 27. Standard minimo di personale

- i. Con riferimento agli standard quantitativi e qualitativi di personale nel prosieguo esplicitati, si rappresenta quanto segue:
 - gli standard minimi devono essere effettivamente garantiti in ogni settimana dell'anno in cui sia attivo il servizio e da tutte le figure previste a standard per le diverse unità d'offerta;
 - il personale è in possesso dei titoli professionali prescritti, compresa l'eventuale iscrizione ai relativi albi, o delle qualifiche individuate dalla normativa vigente;
 - non possono rientrare nel computo degli standard minimi le ore dedicate ad attività di alla formazione e/o supervisione, salvo che questa sia erogata con la modalità on the job.
- ii. È facoltà dell'appaltatore di impiegare nelle prestazioni personale a titolo volontario, ovvero impiegato per tirocini e/o inserimenti lavorativi, fermo restando che il personale di cui agli standard minimi previsti dal presente capitolato non potranno essere sostituiti da volontari, i quali potranno solo fungere da affiancamento e/o potenziamento dei servizi, e dovranno dunque in ogni caso costituire una risorsa incrementativa rispetto agli standard previsti dal presente capitolato. Parimenti, in caso di cooperative sociali, ai sensi dell'art. 2 comma 5 della L. 381/91, le prestazioni dei soci volontari possono essere utilizzate in misura complementare e non sostitutiva rispetto ai parametri di impiego di operatori professionali previsti dal presente capitolato.
- iii. Per la definizione di volontario si rimanda all'art. 17 del D. Lgs. 117/2017, precisando che rientrano in tale accezione anche i soggetti volontari della Leva Civica, secondo quanto previsto dalla l.r. 16 dicembre 2014, n. 33, nonché i volontari del Servizio civile universale, secondo quanto previsto dal d. lgs 6 marzo 2017, n. 40.
- iv. Per la definizione di persona svantaggiata si rimanda all'art. 2, lettera f), del Regolamento (CE) n. 2204/2002 della Commissione, del 12 dicembre 2002 e all'art. 2, numeri 4) e 99), del Regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione, del 17 giugno 2014.
- v. L'appaltatore è tenuto a mettere a disposizione le seguenti professionali socio-educative, con il monte ore settimanale ivi previsto. Si precisa che le ore da prestarsi in orario notturno non sono da intendersi come prestazione lavorativa effettiva, bensì come passivo obbligo di residenza nelle strutture. Laddove per esigenze di servizio la reperibilità dovesse convertirsi in servizio effettivo, le ore lavorate verranno remunerate al costo orario di aggiudicazione, maggiorato del 30%, ovvero del 50% in caso di notturno festivo (ai fini del valore dell'appalto si è stimata n. 1 ora giornaliera, con una maggiorazione ponderata del 33%).

27.1. Comunità educative per minori

Struttura	FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE MINIMO	MONTE ORE ANNUO ²
Ginestra	n. 2 Operatori educativi	Dalle 6:00 alle 22:00	11679,36
Ginestra	n. 1 Operatori educativi	Dalle 22:00 alle 6:00	
Bucaneve	n. 2 Operatori educativi	Dalle 6:00 alle 22:00	11679,36
Bucaneve	n. 1 Operatori educativi	Dalle 22:00 alle 6:00	

27.2. Comunità educativa mamma-bambino

² Computato su 52,14 settimane annue

Struttura	FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE MINIMO	MONTE ORE ANNUO
Palma	n. 1 Operatori educativi	Dalle 6:00 alle 22:00	5839,68
Palma	n. 1 Operatori educativi	Dalle 22:00 alle 6:00	

27.3. Casa rifugio

Struttura	FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE MINIMO	MONTE ORE ANNUO
Fior di Loto	n. 1 Operatori educativi	Dalle 6:00 alle 22:00	5839,68
Fior di Loto	n. 1 Operatori educativi	Dalle 22:00 alle 6:00	

27.4. Housing sociale

Struttura	FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE MINIMO	MONTE ORE ANNUO
Genzianella + ABC + Viola	n. 1 Operatori educativi	35 ore settimanali, festivi a necessità	1824,90

27.5. Il direttore del servizio

FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE MINIMO	MONTE ORE ANNUO
n. 1 direttore	38 ore settimanali	1981,32

27.6. Psicologo di comunità

FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE MINIMO	MONTE ORE ANNUO
n. 1 Psicologo	18 ore settimanali	938,52

27.7. Servizi trasversali

FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE POTENZIALE	MONTE ORE ANNUO
n. 1 Educatori	96 ore settimanali	5005,44
n. 1 Assistente sociale	48 ore settimanali	2502,72
n. 1 Psicologo	30 ore settimanali	1564,20

27.8. I coordinatori

FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE POTENZIALE	MONTE ORE ANNUO
n. 3 coordinatori	30 ore settimanali	4692,60

27.9. Reperibilità

- i. È obbligo dell'appaltatore garantire un servizio di reperibilità, e ove necessario di pronto intervento, per 24 h al giorno, sette giorni su sette, per tutta la durata del contratto, indicando per il fine un numero di telefono mobile dedicato.
- ii. Il corrispettivo per la reperibilità è ricompreso nel canone all'uopo previsto. Eventuali ore additive rese necessarie per il pronto intervento saranno remunerate al costo orario di aggiudicazione.

Art. 28. Declaratoria dei profili professionali relativi allo standard minimo

28.1. Il direttore del servizio

- i. Il Direttore risponde e si fa garante, per l'intera rete dei servizi contrattuali, del supporto alla programmazione delle attività, alla loro organizzazione interna, del loro proiettarsi nell'insieme degli interventi di rete, nonché della verifica dei programmi approvati da ASCGS e dall'appaltatore attuati. Ad egli competono funzioni di programmazione, direzione e responsabilità complessiva del personale impiegato. Competono ad egli, inoltre, tutte le specifiche attività previste nel presente capitolato
- ii. Il responsabile rappresenta la comunità verso l'esterno, in raccordo con l'ASCGS, con cui condivide la calendarizzazione della partecipazione ad iniziative istituzionali.
- iii. Il Direttore dovrà essere in possesso di laurea in scienze: dell'educazione/formazione; psicologiche; sociologiche, del servizio sociale. Dovrà inoltre avere esperienza di Direzione di comunità educative per minori per un periodo almeno biennale.
- iv. Il direttore dovrà essere dotato di numero di cellulare cui dovrà essere raggiungibile durante le ore di servizio.

28.2. I coordinatori

- i. I coordinatori garantiscono l'attività con attenzione ai progetti educativi individualizzati; sono punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli educatori e le figure di supporto; curano il raccordo con i servizi territoriali, anche per quanto riguarda le relazioni di verifica; garantiscono la completezza e la riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli ospiti.
- ii. Il responsabile potrà coadiuvare il personale educativo nella quotidiana operatività, ma deve poter usufruire di un tempo predefinito per lo svolgimento delle sue specifiche funzioni. La carta dei servizi ne dettaglia comunque i compiti.
- iii. Il coordinatore dovrà essere in possesso di laurea in scienze: dell'educazione/formazione; psicologiche; sociologiche, del servizio sociale. Dovrà inoltre avere esperienza di coordinamento di comunità educative per minori per un periodo almeno triennale.
- iv. I coordinatori dovranno essere dotati di numero di cellulare cui dovranno essere raggiungibili durante le ore di servizio.

28.3. L'operatore educativo

- i. I professionisti di cui al presente articolo sono responsabili della predisposizione ed attuazione delle attività di socializzazione, ricreative ed educative in accordo con il coordinatore della struttura e, oltre quanto previsto all'articolo 2 del presente Capitolato, svolgono attività di raccolta dati e osservazione dei casi.
- ii. Il personale educativo dovrà di norma essere in possesso di Laurea I° livello in Scienze dell'educazione e della formazione (classe L 19), ovvero la correlativa laurea magistrale.

- iii. Trattasi di un professionista in possesso di abilità e competenze pedagogico-progettuali, metodologico-didattiche, comunicativo-relazionali, organizzativo-istituzionali al fine di progettare, realizzare, gestire progetti educativi, e di rispondere alla crescente domanda educativa espressa dalla realtà sociale e dai servizi alla persona e alle comunità.
- iv. In caso di nuove assunzioni, l'Azienda potrà tuttavia autorizzare l'impiego di operatori socio-educativi, ovvero di educatori senza titolo, purché abbiano almeno 5 anni di esperienza in area minori.
- v. In ogni caso sarà autorizzato ad operare il personale già attualmente impiegato nel servizio, anche se non in possesso di laurea.

28.4. Lo psicologo

- i. Lo psicologo è il professionista che interviene all'interno dei contesti (individuali, interpersonali, sociali, istituzionali e in ambito lavorativo) tramite l'utilizzo di strumenti e tecniche che hanno il loro fondamento in teorie, costrutti e modelli psicologici condivisi dalla comunità scientifica che sono volti alla prevenzione, alla diagnosi, alle attività di abilitazione-riabilitazione e di sostegno in ambito psicologico. Lo psicologo opera al fine di conoscere, migliorare e tutelare il benessere psicologico e la salute delle persone, dei gruppi, degli organismi sociali e delle comunità.
- ii. La figura professionale deve essere in possesso di laurea in psicologia, con iscrizione al relativo albo professionale.

28.5. L'assistente sociale

- i. L'assistente sociale è il professionista che opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio. Mediante l'impiego degli strumenti tipici della professione, e mediante un percorso metodologico definito "processo di aiuto", l'assistente sociale assicura l'efficacia e l'efficienza degli interventi relativamente ai percorsi di accompagnamento della persona al fine di incidere in modo significativo anche sul benessere della popolazione, svolgendo altresì compiti di organizzazione e programmazione della rete dei servizi sociali.
- ii. La figura professionale deve essere in possesso di laurea in scienze del servizio sociale, con iscrizione al relativo albo professionale.

28.6. Altre figure di supporto e/o volontari

- i. Ad integrazione del personale necessario all'espletamento delle prestazioni richieste, potranno essere messe a disposizione altre figure di supporto in area educativa ricreativa e/o volontari, da specificarsi in termini di mansioni ed impegno nell'offerta e non valutabili come sostituti al personale richiesto.

Art. 29. Competenze tecniche del personale socio educativo

- i. Il personale socio-educativo deve complessivamente possedere le seguenti abilità:
 - Capacità di ascolto attivo e di instaurare un rapporto sufficientemente empatico con gli ospiti;
 - Competenze pratiche di aiuto alla persona;
 - Capacità di osservazione delle condizioni del minore sul piano del benessere psico-fisico e sociale;
 - Capacità di rilevare i bisogni e le risorse al fine di poter utilmente contribuire alla definizione dei piani personalizzati di intervento e alla loro verifica;

Capitolato prestazionale

- Capacità di rapporto con gli altri e di comprensione sul piano relazionale e sociale delle situazioni individuali e familiari in rapporto al proprio specifico operativo;
- Capacità di lettura del contesto in cui si opera;
- Capacità di agire all'interno di una cornice preventiva e riabilitativa;
- Capacità di saper individuare sia le aree di autonomia che quelle di collaborazione e di saperle gestire adeguatamente;
- Conoscenza della rete dei servizi che possono essere utilizzati per le attività inerenti la propria utenza;
- Capacità di raccordo con altre figure professionali ed altri enti.

Capo 3 – FIGURE DI RIFERIMENTO DI ASCGS E GRUPPI DI LAVORO

Art. 30. Il direttore dell'esecuzione

- i. ASCGS assume un ruolo di co-programmazione e co-progettazione dei singoli interventi, riservandosi le più ampie prerogative d'impulso in ordine agli aspetti socio-educativi che daranno l'imprinting al servizio.
- ii. Per il fine ASCGS comunicherà all'appaltatore il nominativo del proprio dipendente nominato per detto ruolo, che sarà altresì il Direttore dell'Esecuzione del servizio, nonché il nominativo di eventuali ulteriori dipendenti che coadiuveranno il DEC nelle sue funzioni.
- iii. Il DEC assume direttamente le seguenti responsabilità:
 - verifica l'andamento delle attività, sia attraverso i momenti stabiliti per il monitoraggio, sia al bisogno;
 - controllo fatturazione e relazioni con i comuni;
 - analisi e l'approvazione di ogni servizio integrativo e/o progetto sperimentale attivato.

Art. 31. Gruppo di co-programmazione e co-progettazione; monitoraggio.

- i. Fermo il ruolo sussidiario di ASCGS nella co-programmazione e co-progettazione generale delle attività, nonché nel monitoraggio e nella supervisione, il coordinatore dell'appaltatore lo coadiuva nelle attività di competenza, e supervisiona la puntuale evasione delle richieste avanzate.
- ii. Al fine di co-programmare e monitorare i progetti individualizzati, ed in generale di verificare l'effettivo andamento dei servizi, sono previste riunioni d'equipe, alle quali parteciperanno i referenti di ASCGS ed il coordinatore dell'appaltatore e, ove necessario, i singoli educatori operativi nei servizi.
- iii. In ogni caso le parti cooperano su tutti gli aspetti rilevanti del presente capitolato, al fine di risolvere eventuali problematiche e di garantire in itinere il miglioramento continuo del servizio.

Art. 32. Collegio tecnico

- i. In relazione ai servizi manutentivi, ciascuna parte si impegna a nominare ed a comunicare alla controparte il nominativo di referente tecnico, che potrà in caso coincidere con i referenti già previsti per gli aspetti gestionali, che congiuntamente costituiranno il Collegio tecnico, e svolgeranno il ruolo di coordinamento tra le parti per tutti gli aspetti tecnici e manutentivi dei beni immobili utilizzati per la gestione dei servizi.
- ii. Il Collegio tecnico ha il ruolo di predisporre un programma annuale degli interventi di manutenzione ordinaria, e proporre le modifiche ritenute opportune; valutare la fattibilità delle proposte di miglioria offerte o proposte dall'appaltatore; verificare l'effettuazione delle manutenzioni programmate; redigere in contraddittorio il verbale di consegna e riconsegna.
- iii. L'appaltatore dovrà tempestivamente segnalare al Collegio tecnico eventuali necessità di manutenzione straordinaria, così da consentire a ASCGS di ottemperare tempestivamente di quanto previsto a proprio carico.
- iv. Tutte le opere eseguite come miglioria, ovvero quelle manutentive, che sono acquisite immediatamente e automaticamente in proprietà di ASCGS, con rinuncia da parte dell'appaltatore ai diritti derivanti dall'art. 936, secondo comma del c.c.
- v. Tutti i beni apportati come miglioria per la più funzionale gestione della struttura, ovvero in sostituzione di beni forniti da ASCGS e ritenuti obsoleti, ovvero in ottemperanza a previsioni dell'offerta tecnica, rimarranno di proprietà di ASCGS, senza alcun onere a carico di quest'ultimo.

- vi. Tutte le opere e tutti gli apporti, modifiche, sostituzioni ai beni ed alle attrezzature deve essere oggetto di corrispondenza tra ASCGS e appaltatore.

TITOLO 4 – SERVIZI ALBERGHIERI E MANUTENTIVI

Capo 1 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

Art. 33. Servizio ristorazione

- i. L'appaltatore deve garantire la produzione, la somministrazione e l'assistenza agli utenti delle strutture Bucaneve, Ginestra, Palma e Fior di Loto di pasti e spuntini.
- ii. La fase di produzione dovrà essere gestita nella cucina interna alla struttura di Piazza Carmine n. 4 a Salò.
- iii. I menù e le grammature devono seguire le indicazioni previste dalle "Linee guida per la ristorazione nelle comunità educative per minori" redatte a cura dell'ATS Pavia, e disponibili al seguente link: <https://www.ats-pavia.it/ristorazione-nelle-comunita-educative-per-minori>.
- iv. La giornata alimentare dovrà essere così composta:
 - colazione;
 - pranzo;
 - merenda;
 - cena.
- v. Ove necessario in base all'età del minore, si richiede la somministrazione di alimenti specifici per la prima infanzia (latte formulato, omogeneizzati, ecc.), secondo le indicazioni previste dalle Linee guida per l'elaborazione del menù per l'asilo nido redatte a cura dell'ATS Bergamo, e disponibili al seguente link: https://www.ats-bg.it/documents/30959/59534/LINEE_GUIDA_RISTORAZIONE_NIDO_784_29389_784_296_571_784_29389.pdf/9812b911-8752-5661-0da8-e3ffba27e566
- vi. Deve essere garantita, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti, temporanee o permanenti, anche su prescrizione medica, la somministrazione di pasti personalizzati, compresi alimenti speciali in caso di intolleranze alimentari, approntando le correlative diete speciali sanitarie.
- vii. Deve essere garantito il rispetto delle convinzioni religiose e culturali degli ospiti, secondo quanto risulta dal progetto individuale, approntando le correlative diete speciali etico-religiose.
- viii. Per l'elaborazione dei menù e delle diete l'appaltatore dovrà avvalersi della consulenza di un dietista, o di altro professionista con competenza analoghe.
- ix. Il personale dell'appaltatore interessato alla produzione ed alla porzionatura/somministrazione deve formato dal punto di vista igienico-sanitario in ottemperanza al dettato del Reg. CE 852/2004, prevedendo opportuna formazione anche in merito alla gestione del rischio chimico allergeni (competenza per la gestione delle diete speciali in distribuzione del pasto);
- x. In ogni caso l'appaltatore si impegna all'erogazione del servizio di ristorazione nel rispetto di tutta la normativa vigente in materia ed in conformità al sistema di analisi di controllo HACCP avvalendosi di fornitori in grado di possedere le idonee garanzie, nel rispetto delle norme vigenti in materia.
- xi. Le attività siano segnalate alle competenti autorità tramite la prevista SCIA;
- xii. le necessità espresse dagli utenti in merito alle diete speciali (sia terapeutiche, sia etico-religiose) siano opportunamente gestite in collaborazione con il fornitore dei pasti.

33.1. La fornitura di derrate alimentari

- i. Presso gli alloggi Genzianella, l'appartamento ABC e Casa Viola la preparazione e la somministrazione dei pasti avviene a cura degli ospiti accolti.

- ii. L'appaltatore ha l'onere di fornire i generi alimentari necessari alla preparazione dei pasti, coerenti in quantità e tipologia alla strutturazione di un sistema alimentare completo e bilanciato, in armonia alle linee guida richiamate per il servizio di ristorazione ordinario, e ove possibile di concerto con le preferenze degli ospiti.
- iii. Le consegne e/o l'approvvigionamento autogestito/co-gestito dei generi alimentari dovranno avvenire a cadenza indicativamente bisettimanale, nei giorni ed orari che verranno concordati con gli ospiti. Per approvvigionamento co-gestito s'intende l'accompagnamento dell'utente presso punti vendita, con acquisti fino a concorrenza del costo riconosciuto.

33.2. Modalità alternative di fruizione del pasto

- i. Allorquando gli utenti fruiscano della mensa scolastica, o comunque fruiscano di forme alternative di vitto, i correlativi costi sono da intendersi a carico dell'aggiudicatario, giacché comunque ricompresi nel corrispettivo previsto per la giornata alimentare dell'ospite.

Art. 34. Servizio trasporto

- i. Al fine di permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e la frequentazione di altri comuni ambienti di vita (scuole, centri ricreativi, sportivi, ecc.) o per altre esigenze del minore (es. fruizione servizi sanitari), l'ente gestore deve garantire con oneri a suo carico qualsiasi servizio di trasporto entro 50 KM dal luogo in cui la struttura è ubicata (compreso per le strutture semiresidenziali dal/al luogo di residenza del minore), attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici o privati a seconda delle necessità e tenuto conto dell'eventuale coinvolgimento della famiglia. Devono sempre essere garantiti i trasporti presso i servizi socio-sanitari che hanno la presa in carico del minore/nucleo e gli accompagnamenti presso l'Autorità Giudiziaria.
- ii. Per il fine l'aggiudicatario si obbliga a mettere a disposizione almeno un automezzo con capienza non inferiore a 9 posti (compreso l'autista).
- iii. Sono a carico dell'Aggiudicatario gli oneri amministrativi (tassa possesso, RC Auto) i costi per i consumi d'esercizio e di manutenzione ordinaria e straordinaria relativi agli automezzi messi a disposizione.
- iv. Ogni automezzo, in caso di guasto o altra emergenza, dovrà essere immediatamente e tempestivamente sostituito ai fini di garantire la necessaria continuità del servizio di trasporto.
- v. Gli autisti dovranno essere in possesso dei prescritti titoli abilitativi alla guida.

Art. 35. Lavanderia

- i. Il servizio riguarda il lavaggio, lo stiro e l'ordinaria manutenzione della biancheria piana e della biancheria e del vestiario degli ospiti, e per il fine l'aggiudicatario dovrà utilizzare gli ambienti e le attrezzature allo scopo predisposti e resi disponibili da ASCGS.
- ii. Il servizio è comprensivo delle prestazioni d'opera e dei materiali/prodotti di consumo necessari.
- iii. Il servizio, da svolgersi a regola d'arte, dovrà prevedere:
 - a) Il ritiro della biancheria da lavare e lo stoccaggio nei locali lavanderia con criteri differenziati eventualmente già ripartita in sacchi di diversa colorazione a seconda del lavaggio o della provenienza;
 - b) Il lavaggio della biancheria;
 - c) l'asciugatura;
 - d) la stiratura e/o la piegatura di tutto il materiale lavato;
 - e) la riconsegna presso le diverse strutture di tutto il materiale;

- f) l'esecuzione di piccole riparazioni, rammendi (cerniere, bottoni, cuciture ecc.);
- iv. L'Appaltatore dovrà garantire la tracciabilità del capo di vestiario con idoneo metodo univoco di identificazione dell'ospite attraverso etichettatura facilmente riconoscibile e identificabile.
- v. Le procedure di lavaggio, sia per la biancheria piana che per i vestiti degli ospiti devono garantire:
- l'eliminazione di qualsiasi tipo di sporco e/o di macchia o elementi residui quali: oggetti, peli e capelli;
 - eliminazione di microorganismi, batteri e di qualsiasi altro elemento in grado di alterare la condizione fisica degli utilizzatori;
 - il rispetto della normativa vigente relativa alla composizione dei detersivi impiegati, in particolare questi ultimi dovranno rispettare il Ph fisiologico della pelle (4.8 – 5.5) al fine di non ingenerare allergie ed alterazioni agli utilizzatori ed essere idonei ad assicurare alla biancheria pulizia ed igienizzazione;
 - risciacqui sufficienti ad eliminare ogni traccia di prodotti di lavaggio;
 - eliminazione di ogni alcalinità nei tessuti;
 - tasso di umidità residuo non superiore al 4%;
 - eliminazione degli odori, la biancheria deve odorare di pulito e garantire morbidezza e confortevolezza;
 - il rispetto dei colori originali della biancheria.
- vi. La consegna della biancheria pulita (lavata, stirata e piegata) deve avvenire come segue:
- la biancheria personale degli ospiti, utilizzando un apposito carrello con i contenitori nominativamente individuati o riponendo la biancheria comunque con le prescrizioni e modalità concordate con ASCGS;
 - La biancheria sporca degli ospiti dovrà essere ritirata quotidianamente e riconsegnata di norma entro 3 giorni dal ritiro.
- vii. L'Appaltatore si impegna anche alla fornitura dei prodotti necessari e/o attrezzature per la riparazione dei capi di vestiario e della biancheria, nonché a preservare i locali assegnati in condizione di massima pulizia.
- viii. La biancheria non più idonea all'utilizzo per usura, dovrà essere sostituito a spese dell'aggiudicatario.

Art. 36. Cura e igiene personale – biancheria e vestiario – materiale scolastico

- i. L'Appaltatore oltre agli obblighi già previsti dal presente capitolato:
- cura l'espletamento delle attività necessarie per la pulizia della persona (bagni, fornitura materiale di consumo, ecc.);
 - garantisce le altre cure ordinarie della persona, salva eventuale partecipazione della famiglia del minore;
 - garantisce la fornitura del vestiario, anche come prima dotazione qualora il minore/nucleo ne sia sprovvisto garantendo adeguati cambi, in base alle esigenze e nel rispetto delle comuni regole igieniche; in mancanza di partecipazione economica della famiglia, tale fornitura è a carico dell'Azienda e/o dei Comuni. Eventuali spese anticipate dall'appaltatore, se previamente autorizzate dalla stazione appaltante, saranno rimborsate;
 - garantisce la fornitura di accessori e prodotti necessari per la cura e l'igiene personale dei minori, anche in relazione all'età ed al sesso (pannolini, assorbenti igienici, ecc.);
 - garantisce la fornitura di libri e materiale scolastico, in mancanza di partecipazione economica della famiglia, si intende a carico dell'Azienda e/o dei Comuni. Eventuali spese

anticipate dall'appaltatore, se previamente autorizzate dalla stazione appaltante, saranno rimborsate;

- Il Servizio Sociale di presa in carico potrà quindi chiedere all'appaltatore di sostenere le spese sopraindicate, con successivo rimborso, sulla base del progetto individuale e quando la famiglia non provveda autonomamente.

Art. 37. Farmaci, cure mediche

- i. L'appaltatore è tenuto a fornirsi dei farmaci necessari per le cure ordinarie degli ospiti;
- ii. L'appaltatore è altresì tenuto all'acquisto dei farmaci prescritti dal medico di base per cure ordinarie di comune ricorrenza (es. influenza, ecc.);
- iii. Nei casi in cui il minore debba essere sottoposto a cure mediche non totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale, e la famiglia non possa provvedere autonomamente, gli oneri economici sono a carico a carico dell'Azienda e/o dei Comuni. Eventuali spese anticipate dall'appaltatore, se previamente autorizzate dalla stazione appaltante, saranno rimborsate.

Art. 38. Pulizia, disinfezione, sanificazione e fornitura di prodotti per l'igiene

- i. Il servizio riguarda il complesso degli interventi occorrenti per la pulizia, la disinfezione, la sanificazione, ordinaria e straordinaria, di tutti i locali della Struttura e delle aree che risultino essere, comunque, di sua pertinenza, nonché degli arredi e delle attrezzature. È altresì a carico dell'appaltatore la ricarica dei materiali di consumo presso i servizi igienici (saponi, carta igienica ecc.).
- ii. Tale servizio deve essere svolto con propri mezzi tecnici, con proprio personale ed attrezzature, ovvero mediante affidamento a terzi con disponibilità di quanto necessario, nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE, mediante la predisposizione della propria organizzazione ed a suo rischio.
- iii. La pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti, utensili e attrezzature utilizzati per il servizio deve avvenire nel rispetto delle disposizioni normative vigenti.
- iv. L'appaltatore assume piena e diretta responsabilità in ordine alla costante esecuzione di controlli ambientali e sul rispetto dei limiti di contaminazione chimica e microbiologica ammessi dalla legge in ogni fase del processo di erogazione dei servizi affidati.
- v. Il servizio di pulizia comprende prestazioni quotidiane, settimanali, mensili e quadrimestrali, come a titolo ricognitivo e non esaustivo di seguito indicate, con la precisazione che tali prestazioni rappresentano in ogni caso il livello minimo richiesto.
- vi. Fatti salvi i suddetti requisiti minimi l'articolazione effettiva delle prestazioni risponderà all'articolazione del piano pulizie e sanificazione formulato dall'appaltatore nell'ambito del proprio progetto gestionale.

38.1. prestazioni quotidiane:

- i. riordino dei locali, spolveratura di tutte le superfici;
- ii. lavaggio di tutti i pavimenti;
- iii. disinfezione dei WC;
- iv. trasporto di tutti i rifiuti negli appositi contenitori e punti di raccolta.

38.2. prestazioni settimanali:

- i. pulizia e disinfezione accurata di sedie, poltrone e suppellettili;
- ii. pulizia accurata delle aree esterne.

38.3. prestazioni mensili:

- i. pulizia accurata degli infissi e delle parti vetrate;
- ii. pulizia degli apparecchi illuminanti;
- iii. riordino e pulizia a fondo zone deposito, dei relativi armadi e delle scaffalature;

38.4. prestazioni quadrimestrali:

- i. per quanto possibile, e compatibilmente con la funzione cui sono destinati, si effettuerà lo spostamento di tutti i mobili, delle attrezzature e suppellettili varie che possano essere di ostacolo all'effettuazione delle pulizie;
- ii. disinfezione supplementare di tutte le superfici lavabili;
- iii. disinfezione supplementare di tutti i sanitari e di tutte le attrezzature;
- iv. lavaggio divani e poltrone;
- v. Nelle strutture di housing i servizi di pulizia saranno garantiti direttamente dagli ospiti, è tuttavia obbligo del fornitore, laddove gli ospiti non possano garantire un'adeguata tenuta, intervenire professionalmente al fine di garantire gli stessi standard di igiene articolati come sopra.

Art. 39. Conferimento rifiuti

- i. Il conferimento dei rifiuti dovrà avvenire con le modalità e secondo i criteri previsti dal regolamento comunale per la gestione dei rifiuti adottato dal Comune in cui insiste la singola struttura.

Art. 40. Disinfestazione, derattizzazione e prevenzione legionellosi

- i. Il servizio consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e insetti, che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, avuto particolare riguardo al centro cottura, ai locali tecnici, alle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, ecc.), alle aree esterne, ai giardini ed agli ulteriori ambienti accessori.
- ii. Dovranno al bisogno essere svolte le seguenti tipologie di attività:
 - derattizzazione;
 - disinfestazione da blatte;
 - disinfestazione da mosche e altri insetti alati.
- iii. L'appaltatore dovrà altresì mettere in atto tutte le misure idonee a prevenire fenomeni di legionellosi, in conformità con quanto previsto dalle "Linee guida per la prevenzione ed il controllo della legionellosi" approvato in Conferenza Stato-Regioni, nella seduta del 7 maggio 2015.

Capo 2 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI MANUTENTIVI

Art. 41. Manutenzioni e procedimenti connessi all'immobile

- i. L'appaltatore provvede a propria cura, per tutta la durata del Contratto, all'esecuzione di tutti gli interventi di manutenzione ordinaria dei locali, del verde, degli impianti e delle attrezzature necessari a rendere utilizzabile la Struttura e le sue pertinenze in relazione all'uso convenuto.
- ii. Per manutenzione ordinaria s'intende quella tipologia d'interventi manutentivi durante il ciclo di vita, atti a:
 - mantenere l'integrità originaria del bene;
 - mantenere o ripristinare l'efficienza dei beni;
 - contenere il normale degrado d'uso;
 - garantire la vita utile del bene;
 - far fronte ad eventi accidentali.
- iii. Generalmente gli interventi sono richiesti a seguito di:
 - rilevazione di guasti o avarie (manutenzione a guasto o correttiva)
 - attuazione di politiche manutentive (manutenzione preventiva, ciclica, predittiva secondo condizione)
 - esigenza di ottimizzare la disponibilità del bene e migliorarne l'efficienza (interventi di miglioramento o di piccola modifica che non comportano incremento del valore patrimoniale del bene).
- iv. I suddetti interventi non modificano le caratteristiche originarie (dati di targa, dimensionamento, valori costruttivi, ecc.) del bene stesso e non ne modificano la struttura essenziale e la loro destinazione d'uso.
- v. Per quanto riguarda la manutenzione ordinaria nell'ambito di interventi edilizi per manutenzione ordinaria s'intendono ai sensi del DPR 380/2001 gli interventi edilizi che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti;
- vi. A titolo orientativo nel rapporto contrattuale si farà riferimento a quanto previsto dalla norma standard UNI 11063:2017 recante "Definizioni di manutenzione ordinaria e straordinaria".
- vii. Nella attività manutenzione ordinaria, indipendentemente da chi detiene la proprietà del bene da mantenersi, rientrano tutte quelle attività necessarie per mantenere in stato di efficienza, funzionamento e decoro la struttura nella condizione in cui stata consegnata, ovvero a titolo meramente esemplificativo:
 - la spalatura della neve nel cortile della Struttura;
 - la manutenzione delle aree pertinenziali alla Struttura, da mantenersi pulite e sgombre da ogni sorta di materiale;
 - la manutenzione delle aree verdi. L'appaltatore deve provvedere al taglio periodico dell'erba;
 - la riparazione degli arredi e delle attrezzature presenti nella Struttura;
- viii. Sono a carico dell'aggiudicatario i costi per la telefonia mobile delle comunità educative, nonché di quella assegnata al direttore, ai coordinatori ed al personale in reperibilità.
- ix. Rimangono a carico dell'ASGS
 - I costi per i ricambi correlati all'attività manutentiva;
 - l'effettuazione dei controlli e la manutenzione periodica di tutti i dispositivi antincendio e di sicurezza;

- adempimenti in merito all'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura di acque reflue ai sensi del D.Lgs. 152/2006;
- verifica ed eventuale rinnovo della conformità Antincendio (ex CPI) ai sensi del D.P.R. 01/08/2011 n. 151 s.m.i. ed ulteriori adempimenti connessi;
- la manutenzione dell'impianto termico per la climatizzazione estiva ed invernale;
- Il costo per le utenze;
- la manutenzione straordinaria.

Art. 42. Arredi ed attrezzature messe a disposizione da ASCGS.

- i. ASGS mette a disposizione dell'appaltatore i beni mobili e le attrezzature attualmente disponibili presso la struttura.
- ii. A tal fine le parti, congiuntamente, effettuano un sopralluogo destinato all'approvazione dell'inventario iniziale di consegna di attrezzature, arredi, ed in generale i beni mobili concessi.
- iii. I beni raccolti nell'inventario iniziale, oggetto di specifico verbale di presa in consegna. Alla conclusione del contratto, l'appaltatore riconsegna gli stessi beni con ulteriore inventario finale redatto sempre in accordo fra le parti.
- iv. I beni così inventariati devono essere uguali in numero, specie e qualità rispetto a quelli contenuti nell'inventario iniziale. Tali beni devono essere riconsegnati alla Stazione Appaltante in perfetto stato di pulizia, funzionamento e di manutenzione, tenuto conto della normale usura dovuta all'utilizzo durante la gestione.
- v. Durante il periodo di comodato l'appaltatore risponde quindi direttamente per difettosità generatesi, nei beni mobili, per incuria nell'uso imputabile al servizio oggetto del presente contratto.
- vi. Allo spirare del contratto verrà effettuata, in contraddittorio tra le Parti, un sopralluogo all'esito del quale verrà redatto un "Verbale di Riconsegna", nel quale si darà atto della constatazione delle condizioni di quanto oggetto di restituzione. Al "Verbale di Riconsegna" andrà allegato l'Inventario dei beni consegnati, contenente l'elenco dei beni oggetto di restituzione. Nel caso in cui, all'esito del sopralluogo, venissero constatati danni dipendenti dalla non diligente gestione da parte dell'appaltatore ovvero dall'inadempimento degli obblighi di conservazione e manutenzione previsti, ovvero eventuali mancanze di quanto oggetto del/i verbali di consegna e suoi allegati, l'appaltatore dovrà provvedere a propria cura e spese agli interventi necessari per riparare i danni e/o reintegrare quanto mancante.
- vii. In caso di inadempimento da parte dell'appaltatore a tale obbligo, la Stazione Appaltante potrà provvedere direttamente, addebitando all'appaltatore le spese di tale intervento, oltre all'eventuale applicazione di penali, anche mediante rivalsa sulla garanzia definitiva.

Capo 3 – STANDARD DI PERSONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E MANUTENTIVI

Art. 43. Standard minimo di personale

- i. In relazione ai servizi alberghieri e manutentivi si dovrà fare riferimento agli standard previsti nei sotto-paragrafi che seguono.
- ii. Per le prestazioni in relazione alle quali non è previsto uno standard minimo, l'aggiudicatario potrà proporre in sede di offerta la propria proposta organizzativa, purchè complessivamente sia garantita l'ottimale esecuzione delle prestazioni richieste.
- iii. I servizi di trasporto potranno essere eseguiti da volontari.

43.1. Servizio pulizia e lavanderia

Struttura	FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE MINIMO	MONTE ORE ANNUO ³
Ginestra, Bucaneve, Palma e Fior di Loto	Addetti alle pulizie	60 ore	3128,40

43.2. Servizio manutenzioni

Struttura	FIGURA PROFESSIONALE	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE MINIMO	MONTE ORE ANNUO ⁴
Tutte	Manutentore	38 ore	1981,32

³ Computato su 52,14 settimane annue

⁴ Computato su 52,14 settimane annue

TITOLO 5 – DISPOSIZIONI GENERALI SULLA MANODOPERA

Capo 1 – ULTERIORI DISPOSIZIONI SULLA MANODOPERA

Art. 44. Obblighi del personale

- i. Il Personale deve essere idoneo alle mansioni assegnate per capacità fisiche e per qualifica professionale, deve mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, corretto, cortese, e disponibile alla collaborazione. Il Personale deve garantire la riservatezza assoluta relativamente a tutto ciò di cui venisse a conoscenza nel rapporto con gli Ospiti, e con gli Utenti, in piena osservanza del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii e del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- ii. Il personale è soggetto altresì agli obblighi di cui agli artt. 20 e 78. del D. Lgs. 81/2008.

Art. 45. Disposizioni generali sulla manodopera

- i. L'appaltatore è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso dei lavori, e in particolare:
 - a) ai sensi dell'art. 30, comma 4, del Codice, nell'esecuzione dei servizi che formano oggetto della presente appalto è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa anche in maniera prevalente;
 - b) i suddetti obblighi vincolano l'appaltatore anche se non è aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura, dalla struttura o dalle dimensioni dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica;
 - c) è responsabile in rapporto alla Stazione appaltante dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto; il fatto che il subappalto non sia stato autorizzato non esime l'appaltatore dalla responsabilità, e ciò senza pregiudizio degli altri diritti della Stazione appaltante;
 - d) è obbligato al regolare assolvimento degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale, antinfortunistica e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.
- ii. In ogni momento il DEC e, per suo tramite, il RUP, possono richiedere all'appaltatore e ai subappaltatori copia del libro unico del lavoro di cui all'articolo 39 della legge 9 agosto 2008, n. 133; possono altresì richiedere i documenti di riconoscimento al personale presente nella struttura e verificarne la effettiva iscrizione nel predetto libro unico del lavoro dell'appaltatore o del subappaltatore autorizzato.
- iii. L'appaltatore solleva ASCGS da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni, ed in genere da tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro, sicurezza e di assicurazioni sociali, assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi.
- iv. L'appaltatore deve, altresì, osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti, nazionali, regionali e comunali sull'assunzione, tutela, protezione, assicurazione, assistenza, libertà e dignità dei lavoratori.

Art. 46. Sicurezza dei lavoratori per le attività gestionali

- i. L'appaltatore è obbligato ad osservare le misure generali di tutela di cui all'articolo 15 del Decreto n. 81 del 2008, nonché tutte le misure specifiche pertinenti in relazione alle caratteristiche dei servizi, degli ambienti ove essi si svolgono e delle attrezzature utilizzate.
- ii. L'appaltatore deve quindi, tra l'altro, provvedere secondo la disciplina prevista dal "Titolo III - Uso delle attrezzature di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale", artt. 69 e seguenti, a fornire al Personale tutte le attrezzature di lavoro, nonché i materiali e i dispositivi di tutela e protezione individuale dai rischi professionali conformi alle specifiche tecniche previsti dalla normativa vigente.
- iii. Sono a carico dell'appaltatore i corsi ed aggiornamenti del Personale in base agli artt. 36 e 37 al D. Lgs 81/2008, nonché la sorveglianza sanitaria di cui all'art. 41 del medesimo Decreto. Parimenti a carico dell'aggiudicatario è il costo relativo alla sorveglianza sanitaria di cui alla sezione V del D. Lgs 81/2008.
- iv. L'appaltatore deve fornire al Personale tutti i materiali occorrenti per l'espletamento dei Servizi e per il contenimento dei rischi.
- v. Ai sensi degli articoli 18, comma 1, lettera u), 20, comma 3 e 26, comma 8, del Decreto n. 81 del 2008, l'appaltatore è obbligato a fornire a ciascun soggetto occupato nel servizio una apposita tessera di riconoscimento, impermeabile ed esposta in forma visibile, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore, i dati identificativi del datore di lavoro e la data di assunzione del lavoratore. L'appaltatore risponde dello stesso obbligo anche per i lavoratori dipendenti dai subappaltatori autorizzati; la tessera dei predetti lavoratori deve riportare gli estremi dell'autorizzazione al subappalto. Tutti i lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.
- vi. Tale obbligo grava anche in capo ai lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto.
- vii. Ai sensi degli art. 17, 18, 28 e 29 del D. Lgs 81/2008 deve procedere alla redazione del Documento di Valutazione dei Rischi e dei relativi piani di emergenza, il quale dovrà essere custoditi presso l'unità produttiva alla quale si riferisce la valutazione stessa.

Art. 47. Sicurezza dei lavoratori per i rischi interferenziali

- i. Valutata l'assenza di interferenze tra il personale di ASCGS e quello dell'aggiudicatario, e ritenuto che l'unica promiscuità gestionale è data dalla attività di verifica del direttore dell'esecuzione presso le strutture, trascurabile sotto il profilo quantitativo, attività di natura eminentemente intellettuale e non operativa (programmazione, supervisione e monitoraggio), si dà atto che gli oneri per la sicurezza correlati ad interferenze sono pari a zero (cfr. Determinazione Avcp n. 3/2008 del 5 marzo 2008 "Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza").

Art. 48. Clausole sociali

- i. Ai fini di tutelare la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato nei servizi si applica l'art. 50 del Codice. L'aggiudicatario è tenuto ad assumere prioritariamente gli stessi addetti che operavano nella precedente gestione dei servizi, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante in relazione alle specifiche caratteristiche del nuovo contratto.
- ii. In allegato al presente capitolato è disponibile l'elenco del personale attualmente impiegato nel servizio, a mero fine orientativo in ordine agli adempimenti connessi al presente articolo.

TITOLO 6 – NORME TRANSITORIE E FINALI

**Capo 1 – REGIME TRANSITORIO RELATIVO AL FRONTEGGIAMENTO DELL'EMERGENZA
EPIDEMIOLOGICA IN CORSO**

Art. 49. Obbligazioni per il contrasto dell'emergenza epidemiologica Covid-19

- i. Nel perdurare dell'emergenza epidemiologica in corso, ovvero in caso di fenomeni di recrudescenza formalmente riconosciuti dall'autorità competente, l'appaltatore si obbliga a rispettare le misure per la prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid 19 declinate da Regione Lombardia (cfr. da ultima la circolare Protocollo J2.2021.0086080 del 03/06/2021 e gli ulteriori atti ivi richiamati), nonché ogni cautela prevista da qualsivoglia disposizione, nazionale o regionale, volte al fronteggiamento dell'emergenza sanitaria, ivi comprese le raccomandazioni dell'Istituto Superiore di Sanità, con particolare anche se non esclusivo riferimento ai dispositivi di protezione individuale, alle sanificazioni ed all'igiene degli alimenti nell'ambito della ristorazione e somministrazione di alimenti.
- ii. I maggiori costi sostenuti per dette attività saranno rimborsati da ASGS, nel limite di € 10.000,00 annui, al ricorrere delle seguenti condizioni:
 - L'appaltatore abbia preventivamente trasmesso il protocollo operativo COVID, contenente tra l'altro la specificazione quantitativa dei beni e dei DPI necessari e dei correlativi costi;
 - La stazione appaltante abbia validato il protocollo operativo;
 - L'appaltatore abbia rendicontato le spese sostenute, con trasmissione della pertinente documentazione fiscale, dalla quale sia evincibile la stretta correlazione, pertinenza e riconducibilità al presente appalto (es. codice CIG dell'appalto sulla fattura d'acquisto);
- iii. Saranno dunque rimborsate solo le spese preventivamente autorizzate ed effettivamente sostenute dall'appaltatore.

Capo 2 – Disciplina contrattuale e norme di chiusura

Art. 50. Canoni e corrispettivi

- i. I corrispettivi da riconoscersi all'aggiudicatario saranno computati sulla base del seguente impianto generale, fermo l'aggiornamento dei costi unitari al ribasso offerto in sede di gara:

Lettera A – Canone annuo prestazioni educative

Figura professionale	Monte ore annuo	Costo orario	Costo annuo
Personale educativo	36862,98	20,08 €	740.208,64 €
Psicologo	938,52	25,02 €	23.481,77 €
Direttore	1.981,32	25,02 €	49.572,63 €
Coordinatori	4.692,60	22,86 €	107.272,84 €

- i. Il canone di cui alla lett. A) è tendenzialmente fisso.
- ii. Esclusivamente nell'eventualità in cui si verificasse la necessità di aumentare o di ridurre le ore previste per le attività contrattuali (es. riduzione degli utenti che determini un innalzamento o una riduzione degli standard minimo), si procederà ad aumentare o a ridurre proporzionalmente il canone annuo, sulla base dei costi orari della figura professionale di riferimento offerta in sede di gara (corrispettivo formalmente a canone, sostanzialmente a misura).
- iii. I costi orari includono la frazione di costo per spese generali ed utile d'impresa.

Lettera B – Canone annuo servizi accessori

Figura professionale	Monte ore annuo	Costo orario	Costo annuo
Pulizie/lavanderia	3.128,40	18,17 €	56.843,03 €
Manutentore	1981,32	19,67 €	38.972,56 €

- i. Il canone di cui alla lett. B) è tendenzialmente fisso.
- ii. Esclusivamente nell'eventualità in cui si verificasse la necessità di aumentare o di ridurre le ore previste per le attività contrattuali si procederà ad aumentare o a ridurre proporzionalmente il canone annuo, sulla base dei costi orari della figura professionale di riferimento offerta in sede di gara (corrispettivo formalmente a canone, sostanzialmente a misura).
- iii. I costi orari includono la frazione di costo per i prodotti per le pulizie, le spese generali e l'utile d'impresa.

Lettera C – Corrispettivi servizio ristorazione

Costo unitario	N. pasti stimati	Costo annuo
€ 15,45	12.410	€ 191.734,50

- i. I corrispettivi sono da intendersi a misura, e verranno remunerati esclusivamente i pasti effettivamente prodotti al costo unitario offerto in sede di gara.
- ii. Il costo unitario è onnicomprensivo per dare il servizio per compiuto.

Lettera D – Servizi supplementari a misura

Figura professionale	Monte ore annuo stimato	Costo orario	Costo annuo
Personale educativo	5005,44	20,08 €	100.509,23 €
Psicologo	1564,20	25,02 €	39.136,28 €
Assistente sociale	2502,72	20,08 €	50.254,62 €

- i. I corrispettivi sono da intendersi a misura, e verranno remunerati esclusivamente le prestazioni ordinate dalla stazione appaltante e regolarmente eseguite, al costo orario offerto in sede di gara.
- ii. I costi orari includono la frazione di costo per spese generali ed utile d'impresa.

Lettera E – Canone ulteriore

Costo annuo
€ 72.315,64

- i. Trattasi di ulteriore canone volto a coprire le indennità varie da corrispondersi al personale (es. reperibilità, lavoro festivo ecc.), nonché ulteriori spese generali.

Lettera F - Costo sicurezza Covid (non soggetto a ribasso)

Costo primo anno
€ 10.000,00

- i. Trattasi di ulteriore costo che verrà riconosciuto all'appaltatore, nei termini di cui al precedente art. 49.

Lettera G - Costo integrazione attiva

Costo annuo
€ 39.096,66

- i. I corrispettivi sono da intendersi a misura, e verranno remunerate esclusivamente le prestazioni effettivamente eseguite, applicando al prezzo di aggiudicazione le percentuali previste dal precedente art. 27, cui si rimanda per l'inquadramento della fattispecie e per la modalità di computo della stima.
- ii. I costi orari includono la frazione di costo per spese generali ed utile d'impresa.

Art. 51. Polizza assicurativa

- i. L'appaltatore sottoscrive, prima della stipula del contratto o dell'avvio delle prestazioni se anticipate rispetto a quest'ultima, adeguate polizze assicurative per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti, nonché ai prestatori d'opera. Le tutele assicurative dovranno essere operative per tutta la durata del contratto. Nel particolare dovranno essere coperti tutti i danni derivanti dalla conduzione dei locali sede dell'attività e dovrà comprendere i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia. Eventuali franchigie previste dalle polizze non devono gravare sui terzi danneggiati.
- ii. Nel particolare dovranno essere stipulate:
 - assicurazione per responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori d'opera (RCO), con massimale per sinistro non inferiore a € 1.500.000,00;

- una assicurazione relativa al rischio per la conduzione degli immobili per la somma garantita pari a € 500.000,00;
- assicurazione per responsabilità civile e infortunio degli utenti in carico al servizio, limitatamente alle strutture per le quali non sia operante la polizza stipulata da Regione Lombardia ([consultabile qui](#), o comunque sul portale istituzionale della Regione), con condizioni e massimali non inferiori a quelli previsti da quest'ultima. Resta inteso che allorquando la Regione non rinnovasse la succitata polizza, l'onere assicurativo ricadrà integralmente sull'appaltatore.

Art. 52. Interpretazione del contratto e del capitolato prestazionale

- iii. In caso di norme del presente Capitolato tra loro non compatibili o apparentemente non compatibili, trovano applicazione in primo luogo le norme eccezionali o quelle che fanno eccezione a regole generali, in secondo luogo quelle maggiormente conformi alle disposizioni legislative o regolamentari oppure all'ordinamento giuridico, in terzo luogo quelle di maggior dettaglio e infine quelle di carattere ordinario.
- iv. L'interpretazione delle clausole contrattuali, così come delle disposizioni del presente Capitolato, è fatta tenendo conto delle finalità del contratto e dei risultati ricercati con l'esternalizzazione del servizio; per ogni altra evenienza trovano applicazione gli articoli da 1362 a 1369 del codice civile.
- v. Eventuali clausole o indicazioni relative ad aspetti tecnici e prestazionali tra la Stazione appaltante e l'appaltatore, riportate negli allegati o in altra documentazione posta a base di gara, retrocedono rispetto a clausole o indicazioni previste nel presente Capitolato.
- vi. Il presente capitolato deve intendersi integrato, ovvero modificato, in caso di disposizioni cogenti, nazionali o regionali non previste dal capitolato medesimo, ovvero che con esso siano in contrasto.
- vii. In tutti gli atti predisposti dalla Stazione appaltante i valori in cifra assoluta si intendono in euro e, ove non diversamente specificato, si intendono I.V.A. esclusa.
- viii. Tutti i termini di cui al presente Capitolato speciale, se non diversamente stabilito nella singola disposizione, sono computati in conformità al Regolamento CEE 3 giugno 1971, n. 1182.

Art. 53. Rinvio allo schema di contratto

- i. Per le questioni di natura sinallagmatica non disciplinate dal presente capitolato si rimanda allo schema di contratto, il quale contiene le clausole dirette a regolare nello specifico il rapporto giuridico tra stazione appaltante e appaltatore ed a porre ulteriori oneri a carico di quest'ultimo.