

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DENOMINATO
“PUNTO UNICO DI ACCESSO SOCIO-SANITARIO E SEGRETARIATO SOCIALE”
DEL MUNICIPIO ROMA XI**

CIG 72683418BB

SOMMARIO

1. PREMESSA
2. OGGETTO DELL’APPALTO E BENEFICIARI DEL SERVIZIO
3. IMPORTO POSTO A BASE DI GARA
4. DURATA DELL’APPALTO
5. OBIETTIVI DEL SERVIZIO
6. MODALITA’ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO
7. GRUPPO DI LAVORO
8. DOTAZIONE STRUMENTALE E INFORMATICA
9. MODALITA’ DI CONTENIMENTO DEL TURNOVER E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE
10. ELEMENTI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI DELL’OFFERTA
11. FUNZIONI DELLA COMMITTENZA : VIGILANZA E MONITORAGGIO
12. LOCALIZZAZIONE DELL’INTERVENTO E ORARI DEL SERVIZIO

1. **PREMESSA**

Nell'ambito delle azioni previste dalla Legge 328/00 e della L. Regione Lazio 11/2016, volte ad assicurare ai cittadini Livelli Essenziali di Assistenza tra i quali il «Segretariato Sociale» e il «Servizio Sociale Professionale», il Municipio Roma XI in integrazione con la ASL Roma 3 intende offrire, attraverso questo progetto, una risposta sempre più aderente ai bisogni dei cittadini, al fine di favorirli e agevolarli nella fruizione dei Servizi Sociali, Socio- Sanitari e Sanitari erogati nell'ambito del territorio del Municipio.

In tal senso il Municipio Roma XI e la Asl Roma 3 Distretto XI Municipio hanno provveduto a condividere e sottoscrivere in data 25/05/2016 apposito Protocollo d'Intesa per la realizzazione, il coordinamento e l'integrazione territoriale delle funzioni sociali e sanitarie del Punto Unico di Accesso, attraverso la progressiva integrazione di competenze e funzioni, mediante un adeguato impiego di personale e in conformità alla normativa sopracitata e ss.mm.ii.

Come noto, il Segretariato Sociale costituisce uno dei servizi essenziali previsti all'art. 22 della legge quadro dell'assistenza L. 328/2000 e rappresenta – in sinergia con il Punto Unico di Accesso della ASL - una vera e propria porta di accesso al sistema dei servizi socio-sanitari del territorio: esso intende porsi come un servizio universalistico rivolto a tutti i cittadini, ai quali deve poter fornire risposte esaustive sul complesso dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni, delle normative utili ad effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili e per poterle utilizzare correttamente.

2. **OGGETTO DELL'APPALTO E BENEFICIARI DEL SERVIZIO**

Costituisce oggetto del presente Capitolato la realizzazione del Progetto denominato "Punto unico di accesso sociosanitario e Segretariato Sociale" del Municipio XI, mediante esperimento di procedura aperta, attraverso l'appalto per l'affidamento della gestione dei servizi in esso previsti al fine di assicurare l'effettività dell'integrazione sociosanitaria e fornire un'accoglienza adeguata e professionale ai cittadini, un'informazione semplificata ed esauriente per avviare percorsi di presa in carico integrata dei bisogni complessi, funzionale anche alla razionalizzazione dei processi e delle risorse ai sensi della DGR 315/2011.

Rappresenta, inoltre, un punto nodale della rete dei servizi del territorio e come tale integrato nella rete dei servizi sanitari, sociali e sociosanitari funzionale alla logica dell'integrazione, tenuto conto delle risorse disponibili a livello locale.

Connette, altresì, attività distrettuali e municipali in rete con il Terzo Settore, Privato Sociale e Associazioni di volontariato territoriali, attraverso modalità organizzative di lavoro integrate tra più funzioni e professioni.

Il Punto Unico di Accesso sarà in collegamento con gli URP del Municipio e della ASL, con il CUP e con i Punti informativi dislocati presso i presidi sanitari del territorio, svolgendo tutte le funzioni disciplinate dalla L.R. n. 11/2016, art. 52, comma 2. Il Punto Unico di Accesso sarà gestito in forma integrata dal Distretto 11 Asl Roma 3 e il Municipio Roma XI.

2.1 **Contesto di riferimento**

In base ai dati dell'ultimo censimento la popolazione residente ammonta a circa 157.000 abitanti, suddivisi nei quartieri di Marconi, Magliana, Portuense, Villa Bonelli, Trullo, Corviale, Ponte Galeria/Piana del Sole.

Il Municipio Roma XI si contraddistingue per la sua vasta estensione territoriale caratterizzata da zone periferiche ancora fortemente in espansione con evidenti difficoltà di collegamento con i principali presidi socio sanitari e con le strutture socio assistenziali.

Si tratta di un territorio molto articolato che comprende quartieri molto popolosi e ampie zone caratterizzate da diffuse problematiche sociali (povertà, disoccupazione, sfratti e problematiche abitative, disagio giovanile ecc.) e/o di vero e proprio degrado, cui si affiancano poche zone residenziali.

Da tenere presente anche l'insediamento Rom di Via Candoni, le cui condizioni complessive sono andate significativamente deteriorandosi nel corso degli ultimi anni, con un aggravio progressivo del rischio diffuso per i minori che vivono al suo interno.

Con il presente Avviso Pubblico si intende proseguire ed implementare l'attività dello sportello di Segretariato Sociale già operante nel territorio Municipale ed inserirlo nella rete PUA.

2.2 Destinatari

Il servizio è rivolto a tutti i residenti nel Municipio Roma XI con particolare attenzione alle persone fragili con bisogni socio-sanitari complessi.

Destinatari del Punto Unico d'Accesso saranno tutte le persone/famiglie residenti, domiciliati o in transito sul territorio del Municipio Roma XI /ASL RM3 - Distretto 11.

L'accesso ai servizi sociali municipali è riservato ai cittadini residenti nel territorio.

3. IMPORTO POSTO A BASE DI GARA

Per lo svolgimento del servizio il Municipio XI metterà a disposizione l'importo complessivo di € 443.392,62 al netto dell'IVA al 22% (oneri della sicurezza per interferenza stimati pari a zero) così suddivisi:

- Annualità 2018: € 227.982,78 + IVA al 22%
- Annualità 2019: € 215.409,84 + IVA al 22%

Si specifica che il costo dell'annualità 2018 è comprensivo di € 12.572,94 per le spese di avvio delle attività, implementazione della dotazione strumentale e messa a sistema delle sedi operative;

4. DURATA DELL'APPALTO

L'affidamento del servizio prenderà avvio presumibilmente dal mese di Gennaio 2018, e comunque dalla data di sottoscrizione del contratto, sino al 31 Dicembre 2019.

5. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi che il progetto intende perseguire possono essere così sintetizzati:

- semplificazione della ricezione di istanze e richieste di servizi inoltrate dai cittadini;
- semplificazione dell'accesso e della fruizione dei servizi, in particolare per le persone con vulnerabilità sociosanitaria, prevedendo anche accessi domiciliari;
- fornire informazioni e orientamento ai cittadini sull'accesso ai servizi sociali e socio sanitari del territorio;
- fornire un ascolto qualificato e una prima risposta ai cittadini in condizioni di difficoltà, orientandoli correttamente verso altri servizi nei casi in cui le

- problematiche poste non siano di competenza del Servizio Sociale Municipale;
- migliorare l'assetto organizzativo del Servizio Sociale del Municipio tramite la gestione di un'agenda interna relativa agli appuntamenti;
 - elaborazione di proposte di presa in carico integrata dei casi complessi;
 - organizzazione e gestione integrata dei servizi sociosanitari nell'ambito del Municipio/Distretto per superare la frammentazione degli interventi;
 - impiego al meglio delle reciproche competenze mettendo in comune le risorse disponibili;
 - condivisione di procedure integrate e ratificate;
 - garantire ai cittadini interventi tempestivi, professionali e integrati;
 - garantire una sempre migliore conoscenza/collaborazione tra i servizi facenti parte della rete territoriale (Asl, organismi di volontariato, organismi del privato sociale ecc.);
 - provvedere all'aggiornamento continuo e tempestivo della banca dati del Servizio Sociale relativa all'utenza che si rivolge ai servizi e ai relativi bisogni e meta bisogni, nonché ai servizi istituzionali e alle risorse del territorio municipale e cittadino.

6. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

L'organizzazione del Progetto dovrà quindi prevedere la realizzazione **di due livelli di Servizi** attraverso l'attuazione degli interventi di seguito descritti.

6.1 L'organizzazione del PUA prevede:

Attività di Front Office per almeno 20 ore di apertura al pubblico.

Le funzioni di front office sono competenza di tutte le figure professionali secondo la propria specificità:

- accoglienza e ascolto
- informazione e orientamento sui diritti alle prestazioni sociali, sociosanitarie e sanitarie e di continuità assistenziale;
- prevalutazione, analisi dei bisogni, counseling;
- attivazione delle risorse in base ai bisogni;
- Avviare la presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale.

Attività di Back Office:

Le funzioni di back office sono competenza di tutte le figure professionali secondo la propria specificità e prevedono:

- Segnalare le situazioni connesse con bisogni socio-sanitari complessi;
- attivazione dell'UVMD - Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale;
- attivazione altri servizi istituzionali e non;
- attivazione mediazione culturale presente sul territorio al bisogno;
- implementazione della mappatura delle risorse;
- valutazione dei casi in equipe e follow up;
- monitoraggio dello stato di attivazione;
- registrazione su sistema SIAT - Sistema Informativo Assistenza Territoriale della

Regione Lazio.

Il Servizio PUA dovrà prevedere anche in particolare, il servizio di mediazione linguistico - culturale a chiamata.

6.2 L'organizzazione del Segretariato Sociale prevede:

Attività di Front Office per almeno 20 ore di apertura al pubblico.

Le funzioni di front office sono competenza di tutte le figure professionali secondo la propria specificità:

- lettura e decodifica della domanda sociale;
- prima accoglienza del cittadino che garantisca un'informazione semplificata ed esauriente sui Servizi Sociali, Sociosanitari e del terzo settore presenti sul territorio oltre che sui diritti di cittadinanza;
- identificazione del bisogno espresso e non espresso;
- orientamento e accompagnamento dei cittadini alla fruizione dei Servizi Sociosanitari, dei progetti e delle prestazioni;
- indirizzare i cittadini garantendo l'orientamento e l'accompagnamento nell'accesso ai servizi rispondenti alle difficoltà rappresentate;
- predisporre progetti personalizzati attraverso l'accompagnamento e l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Attività di Back Office:

Le funzioni di back office sono competenza di tutte le figure professionali secondo la propria specificità e prevedono:

- svolgere una funzione di raccordo tra cittadini, i loro bisogni e il livello specialistico, curando la presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale;
- accompagnare i cittadini verso i progetti e i servizi sanitari in concertazione con i referenti ASL
- garantire il raccordo operativo con i referenti territoriali Asl per una presa in carico dei bisogni complessi e, laddove necessaria, l'attivazione della funzione di valutazione multidimensionale;
- provvedere alla rilevazione e al monitoraggio costante dell'utenza, dei bisogni emergenti e delle criticità socio sanitarie, in termini quantitativi ed in relazione ad un'analisi ragionata dei dati dei flussi di accesso e delle loro variabili;
- costruire una rete tra soggetti pubblici e privati sul territorio;
- provvedere alla raccolta delle informazioni sull'utenza tramite un sistema informativo integrato attraverso apposita Cartella Socio Sanitaria informatizzata.

L'articolazione dei servizi e delle attività di Front e Back Office dovranno essere organizzati nell'arco della settimana, nei giorni e con gli orari che verranno concordati con il Referente Municipale e della ASL Roma 3 – Distretto 11

Tutti gli operatori dovranno essere in possesso del titolo di studio abilitante alla professione, iscritti all'Albo Professionale, dove previsto, ed avere una esperienza di lavoro comprovata

nell'ambito del Servizio di Segretariato Sociale.

Tutti gli Assistenti Sociali dovranno essere in possesso di conoscenze teoriche e pratiche atte a implementare, gestire e utilizzare sistemi di banche dati e di archiviazione sia cartacee che informatiche.

Nella proposta andranno precisati eventuali elementi migliorativi e innovativi offerti dall'Organismo, senza oneri aggiuntivi a carico della Stazione Appaltante.

Si fa presente che la valutazione di tali elementi verrà effettuata sia in riferimento agli aspetti qualitativi che quantitativi. Pertanto, in riferimento a questi ultimi, al fine dell'attribuzione del punteggio previsto dalla griglia di valutazione di cui al Disciplinare/Bando, l'Organismo dovrà fornire tutti gli elementi utili, quali la tipologia e la quantificazione.

7. GRUPPO DI LAVORO

Per lo svolgimento delle funzioni **Punto unico di accesso sociosanitario e Segretariato Sociale** l'Organismo dovrà prevedere le seguenti figure:

Punto Unico di Accesso sociosanitario

- 2 Assistenti Sociali per un monte ore complessivo minimo di 55 ore settimanali (incluse le ore di back office)
- Un Operatore Informatico per un monte ore complessivo minimo di 3 ore settimanali

Segretariato Sociale

- 2 Assistenti Sociali per un monte ore complessivo di almeno 65 ore settimanali (incluse le ore di back office)
- 2 istruttori amministrativi (Diploma di Scuola Superiore di Secondo grado) per un monte ore complessivo di almeno 48 ore settimanali
- 1 operatore di Front Office per un monte ore complessivo di almeno 20 ore settimanali
- Uno Psicologo iscritto all'Albo A per un monte ore complessivo di almeno 3 ore settimanali
- Un Operatore Informatico per un monte ore complessivo di almeno 3 ore settimanali

Uno degli Assistenti Sociali proposti dovrà svolgere funzioni di coordinatore del servizio e dovrà mantenere costanti rapporti con il Servizio Sociale Professione, assicurando l'immediata disponibilità ad affrontare eventuali criticità.

8. DOTAZIONE STRUMENTALE E INFORMATICA

- Almeno 5 personal computer, (di cui almeno 2 portatili) dotati di software (Windows 10, pacchetto antivirus e personal firewall Symantec Endpoint Protection 12, pacchetto Office 2010 o superiore) e hardware (processore Intel Core ad almeno 3.0 Ghz, RAM almeno 4 GB, hard disk almeno 1 TB, sistema operativo a 64 bit) adeguati alla messa in rete tra loro che dovranno avere le stesse tecnologie e linguaggi informatici adottati dal Municipio
- Scanner , stampanti
- Materiale informativo per la promozione del Servizio (brochure, depliant, locandine)

- Materiale di cancelleria per l'esecuzione del Progetto.

Detti beni, acquistati con i fondi stanziati per il progetto, saranno consegnati al Municipio (accompagnati dal relativo documento contabile comprovante l'acquisto), che ne rimarrà unico proprietario, senza che l'Organismo abbia nulla a pretendere alla conclusione del Progetto.

9. MODALITA' DI CONTENIMENTO DEL TURNOVER E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

L'Organismo potrà presentare ipotesi organizzative che prevedano l'utilizzo di più operatori con contratti anche part-time, purché le soluzioni proposte garantiscano la continuità degli interventi e la coerenza complessiva del progetto.

Nella proposta progettuale dovranno essere specificate le modalità di sostituzione degli operatori, in considerazione del fatto che dovrà essere sempre assicurata la presenza degli assistenti sociali in servizio e garantito il monte ore settimanale minimo richiesto.

L'Organismo dovrà garantire una continuità nell'erogazione della prestazione determinata dalla presenza degli stessi operatori assegnati al Servizio per tutto l'arco di tempo stabilito per l'affidamento.

Saranno ammesse sostituzioni solo per cause non imputabili all'Organismo e non preventivabili da parte dell'operatore; per tali sostituzioni l'Organismo garantirà l'immediata disponibilità di personale di pari qualifica professionale ed esperienza. La sostituzione dovrà essere preventivamente comunicata al Municipio per una valutazione di merito, con presentazione del curriculum formativo ed esperienziale. L'amministrazione si riserva la facoltà di valutare il possesso dei requisiti per il personale.

Gli operatori dovranno fare riferimento, nello svolgimento della loro attività, al Coordinatore del Servizio, il quale si rappresenterà con i Referenti Municipale e della ASL RM 3 Distretto 11.

10. ELEMENTI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI DELL'OFFERTA

All'interno della proposta progettuale, gli organismi potranno presentare elementi aggiuntivi e migliorativi dell'offerta, indicandone gli aspetti qualitativi e quantitativi utili a determinarne il valore (innovatività, tipologia, quantità ecc.) e il relativo punteggio.

11. FUNZIONI DELLA COMMITTENZA : VIGILANZA E MONITORAGGIO

Il Servizio Sociale manterrà compiti di indirizzo, programmazione, verifica dell'attività di cui al presente bando nonché compiti di controllo del livello qualitativo delle prestazioni e della regolare esecuzione del servizio, attraverso attività specifiche di monitoraggio.

L'Organismo dovrà produrre, anche al fine della liquidazione delle fatture, report bimestrali su:

- monte ore effettivamente lavorate (che dovranno essere debitamente comprovate con apposita documentazione)
- attività svolte
- statistiche inerenti il numero degli utenti e il servizio erogato (desumibili dal Data-Base sopra menzionato), finalizzate a verifiche periodiche sull'efficienza e l'efficacia degli interventi.

12. LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

Le attività di cui al presente bando dovranno essere svolte nelle sedi indicate dal Municipio

Roma XI e dalla ASL Roma 3, nel territorio municipale e cittadino. Attualmente i servizi sono localizzati in due sedi: presso il Servizio Sociale Professionale in Via Portuense 579, e presso sede ASL ROMA 3 – CAD Marconi Via Volpato, 18.

Il servizio dovrà essere svolto nei giorni di apertura dell'ufficio, dal lunedì al venerdì e comunque in orari concordati con il Referente Municipale e della Asl Roma 3.

Eventuali interventi fuori sede dovranno essere concordati con il Referente Municipale.

Il DIRETTORE
Mario Fiore