

Allegato alla DD. n.320 del 02.02.2018

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE  
PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)**

**PREMESSA**

Nell'ambito delle azioni previste dalla Legge 328/00 e dalla Legge Regionale del Lazio n. 11/2016, volte ad assicurare ai cittadini Livelli Essenziali di Assistenza tra i quali il «Segretariato Sociale» e il «Servizio Sociale Professionale», il Municipio V in integrazione con la ASL Roma 2 Distretto 5 intende offrire, attraverso questo progetto, una risposta sempre più aderente ai bisogni di tutti i cittadini (italiani, stranieri e stranieri di seconda generazione), al fine di agevolarli nella fruizione dei Servizi Sociali, Sociosanitari e Sanitari erogati nell'ambito del territorio del Municipio.

In tal senso il Municipio V e la Asl Roma 2 hanno provveduto a sottoscrivere un Protocollo d'Intesa con l'obiettivo di istituire e garantire il Punto Unico d'Accesso integrato socio sanitario «PUA», che prevede la progressiva integrazione di competenze e funzioni, mediante un adeguato impiego di personale in conformità alla normativa sopracitata.

Tenuto conto che il Municipio V è tra i quelli con il più alto tasso di popolazione straniera, l'Amministrazione municipale ritiene indispensabile che il PUA possa accogliere e decodificare la domanda e il bisogno di questa significativa porzione di popolazione, e vuole garantire personale professionalmente competente nella mediazione linguistica e culturale.

**OGGETTO DEL CAPITOLATO**

Costituisce oggetto del presente Capitolato la implementazione del Progetto **Punto Unico di Accesso integrato socio sanitario (PUA)** attraverso l'appalto di servizi in esso previsti al fine di assicurare l'effettiva integrazione socio sanitaria e fornire un'accoglienza adeguata e professionale al cittadino, anche mediante la presenza di mediatori linguistico culturali, per avviare percorsi di presa in carico integrata dei bisogni complessi.

**OBIETTIVI**

Gli obiettivi del PUA sono la semplificazione dell'accesso e della fruizione dei servizi, in particolare per le persone con vulnerabilità socio-sanitaria, garantendo la presa in carico anche attraverso l'attività della UVMD (Unità Valutativa Multi Dimensionale,) nella gestione dei casi complessi nonché l'organizzazione e la gestione integrata dei servizi socio-sanitari nell'ambito del Municipio/Distretto per superare la frammentazione degli interventi.

Gli obiettivi che il progetto vuole raggiungere sono:

- Semplificazione dell'accesso e della fruizione dei servizi, in particolare per le persone con vulnerabilità sociosanitaria;

[Digitare qui]



- Presa in carico nella gestione integrata dei casi complessi,
- Organizzazione e gestione integrata dei servizi sociosanitari nell'ambito del Municipio / Distretto;
- Impiego al meglio delle reciproche competenze mediante la messa in comune delle risorse disponibili;
- Pubblicizzazione del servizio anche mediante la realizzazione di opuscoli informativi.

L'ente gestore dovrà assicurare un servizio di mediazione linguistica e culturale presso le sedi del Punto Unico d'Accesso distrettuale e municipale. I coordinatori di tale servizio dovranno affiancare gli operatori delle due sedi PUA nell'accoglienza di persone straniere e fissare su appuntamento il colloquio tra utenti e mediatori linguistici e culturali, monitorarne gli esiti e curare, ove se ne ravveda la necessità, l'avvio a percorsi di presa in carico integrata dei bisogni complessi.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

Destinatari del servizio saranno tutte le persone residenti nel Municipio, italiani e stranieri, domiciliati o in transito sul territorio del Municipio Roma V e nella ASL Roma 2 - Distretto 5.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio avrà la durata di mesi **20** e dovrà essere svolto presso la sede del PUA nella Casa della Salute sita Via Forteguerra, 4 e presso la sede decentrata del PUA situata nel Municipio Roma V in viale Palmiro Togliatti, 983.

In ciascuna sede dovrà essere prevista la presenza di un **assistente sociale con funzioni di coordinatore** per **36** ore settimanali per ciascuna sede (**72** in totale) per le attività di front office e back office che gestirà un pacchetto orario mensile di **20** ore di mediazione linguistico culturale a chiamata, per ciascuna sede (**40** in totale).

## MODALITA' DI ATTUAZIONE

Sono previste due attività complementari:

### 1. front office

- Accoglienza
- Informazioni
- Orientamento
- Analisi della domanda e dell'offerta sociale
- Accompagnamento all'accesso delle prestazioni sociali e socio sanitarie;
- Filtro e invio ai servizi e ad altre istituzioni di competenza

### 2. back office

[Digitare qui]



- Osservatorio e monitoraggio dei bisogni rappresentati dall'utenza;
- Supporto operativo al personale del Servizio Sociale;
- Affiancamento agli operatori del servizio sociale professionale del municipio per la gestione e la presa in carico degli interventi sociali in risposta ai bisogni espressi dai cittadini;
- Realizzazione di banche dati utili all'analisi della tipologia di utenti che afferisce ai servizi sociali e dei bisogni espressi;
- Attività di informazione, anche con materiale pubblicitario, delle attività e servizi sociali del Municipio, tradotto nelle lingue principali;
- Aggiornamento costante della mappatura anche informatizzata delle strutture e dell'offerta dei servizi socio-sanitari e assistenziali, pubblici e privati, attivi nel territorio del Municipio;
- Partecipazione attiva alla rete territoriale degli sportelli e dei servizi e supporto alla sua implementazione.

E' inoltre richiesto che venga realizzato entro i primi due mesi dall'affidamento del progetto, materiale informativo per la promozione del Servizio (brochure, depliant, locandine) nelle stesse lingue richieste per la mediazione culturale. La bozza del materiale, prima della messa in stampa, sarà condivisa con i responsabili delle due sedi PUA

## PERSONALE

Per lo svolgimento del servizio sono previste le seguenti figure professionali:

- 2 Assistenti sociali con funzioni di coordinatore per 36 ore settimanali (uno per ciascuna sede del PUA) con laurea in servizio sociale, iscritti all'Albo Professionale, con esperienza almeno triennale nel coordinamento di servizi sociali;
- Mediatori linguistici/culturali a chiamata per un totale di 40 ore mensili con competenza oltre che in Inglese, Francese e Spagnolo, anche nelle seguenti lingue: Bengalese, Cinese, Arabo e Rumeno.

I mediatori dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

- **cittadinanza italiana o straniera oppure italiana acquisita da parte di cittadini di Stati esteri;**
- possesso di un regolare titolo di soggiorno o, se in attesa di rinnovo, della ricevuta attestante l'avvenuta presentazione della richiesta come stabilito dalla direttiva del Ministero dell'Interno del 5 agosto 2006;
- padronanza, per esperienza diretta, di una lingua e di una cultura madre diverse da quella italiana, attestata attraverso idonea documentazione;
- conoscenza certificata e padronanza della lingua italiana;

[Digitare qui]

- attestazione del conseguito riconoscimento della qualifica di "mediatore interculturale" a seguito della partecipazione a regolari corsi di formazione regionale o del conseguimento di titolo di studio universitario o post universitario, o equipollente, avente come specifico obiettivo la preparazione di mediatori interculturali nei servizi pubblici e nelle aziende.

**L'Operatore economico dovrà fornire:**

per l'attività di sportello/ufficio di n. 2 personal computer (uno per sede) completi di stampante multifunzione laser, cavetteria, sistema operativo Windows 7 o superiori, pacchetto software office, Adobe creator per trasformare i files in pdf, consumabili toner e carta, assistenza hardware e software.

n. 2 abbonamenti annualità (2018- 2019) relativi a riviste/pubblicazioni di servizio sociale professionale concordati con il servizio sociale municipale.

**Limitatamente al 2018**, per l'attività di **start up** dell'iniziativa, l'operatore economico dovrà predisporre materiale di informazione alla cittadinanza, curare l'ideazione grafica e la realizzazione di materiale pubblicitario in cui siano descritte le attività e i servizi sociali del Municipio

- o n. 15.000 brochure a fisarmonica in lingua italiana e n. 5.000 in ciascuna delle 7 lingue previste per la mediazione
- o n. 500 locandine
- o n. 3 espositori Roll Up di almeno 80x200cm completi di borsa + supporto + stampa con grafica Comune di Roma – Municipio V, utilizzando lo stile capitolino
- o n. 2.500 Cartelline 3 lembi con il tema grafico del logo Comune di Roma – Municipio V, utilizzando lo stile capitolino
  
- o n. 10.000 biglietti da visita

**MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

Nella proposta progettuale dovranno essere indicati la metodologia e gli strumenti da trasmettere al servizio sociale municipale allegando copia degli strumenti proposti (schede/questionari ecc.) per rilevare mensilmente almeno:

1. Il numero degli utenti che si sono rivolti al servizio
2. La cultura/lingua di appartenenza
3. La domanda dell'utente
4. Il bisogno rilevato
5. L'esito
6. Le criticità del servizio.

L'organismo affidatario dovrà, inoltre, fornire al responsabile municipale una relazione di aggiornamento bimestrale sull'andamento del servizio e, a conclusione del progetto, curare la stesura di un report finale contenente dati qualitativi e quantitativi relativo all'intero periodo di gestione del servizio.