

## BUSTA B

### INDICE



- Relazione tecnica: " struttura dell'offerta";
- Convenzione per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati provenienti dal Nord Africa;
- Convenzione FAMI Prog.1184 " Alla scoperta di un futuro migliore";
- Convenzione Praesidium;
- Convenzione FAMI Prog. 099 "Sistema Integrato di accoglienza e presa in carico di casi di vulnerabilità psico-socio-sanitaria tra la popolazione migrante nella Calabria Ionica";
- Protocollo d'intesa scuola Liceo Scientifico statale " Filolao";
- Protocollo d'intesa scuola I.C. "Rosmini";
- Protocollo d'intesa Centro per l'Impiego;
- Protocollo d'intesa Centro Provinciale Istruzione Adulti;
- Comunicazione disponibilità Asp per sottoscrizione protocolli operativi.
- Bozza protocollo SERT;
- Bozza protocollo Asp;
- Bozza protocollo Asp per l'attuazione di alle misure di sostegno nei confronti delle situazioni vulnerabili e di riabilitazione delle vittime di tortura o di situazioni di grave violenza;
- N. 5 CV responsabili settori organizzativi
- Scheda software gestionale



BANDO DI GARA

APERTA PER LA FORNITURA DI BENI E SERVIZI RELATIVI ALLA GESTIONE E FUNZIONAMENTO DEL CENTRO DI ACCOGLIENZA PER RICHIEDENTI ASILO C.A.R.A.- HUB REGIONALE DI ISOLA DI CAPO RIZZUTO - CROTONE

MODELLO OFFERTA TECNICA LOTTO 1 – FORNITURA SERVIZI VARI ALLA PERSONA –  
CIG: 7210431BE2

ALLA PREFETTURA – UTG - di CROTONE

Il sottoscritto Francesco Parisi, nato Crotone il 18/07/1977, in qualità di Presidente e legale rappresentante della Associazione della Croce Rossa Italiana- comitato di Crotone, con sede legale in Crotone, via Saffo n.2/bis,C.F.03354940797 P.Iva 03354940797

oppure

in qualità di procuratore speciale, giusta procura speciale autenticata nella firma in data \_\_\_\_\_ dal notaio dott. \_\_\_\_\_, repertorio n. \_\_\_\_\_, allegata in copia autenticata,

DICHIARA

- di essere disponibile ad eseguire la “Fornitura di servizi alla persona, gestione amministrativa e registrazione stranieri, assistenza generica e sanitaria alla persona” indicati nel capitolato e relative specifiche tecniche integrative di cui al Bando di gara.
- di disporre di figure professionali adeguate alla prestazione dei servizi, tenuto conto della ricettività della struttura pari a 1.216 posti, in conformità alla dotazione minima di personale allegata alle specifiche tecniche integrative del lotto 1,

A tal fine ha predisposto l’Offerta Tecnica di seguito specificata, tenuto conto di quanto previsto dal capitolato e dai relativi allegati:

QUALITA’ DEL SERVIZIO OFFERTO:

B.1. 1 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità di organizzazione dei vari servizi:

**-Modalità di organizzazione del lavoro e di gestione del personale:** Il lavoro del personale si svolgerà all’interno di una pianificazione e programmazione degli interventi, definita dal Direttore e implementata dai Responsabili di settore. Il Direttore curerà la gestione generale del Centro, gli aspetti logistici, le relazioni con le istituzioni locali e con i servizi del territorio. Terrà periodicamente delle riunioni con l’équipe multidisciplinare, al fine di garantire che il lavoro, le mansioni e i compiti di ciascuno agiscano in sinergia per la realizzazione dei singoli interventi progettuali sugli ospiti. Gli Assistenti Sociali e gli Psicologi terranno una riunione settimanale in micro-équipe sul piano educativo e due incontri mensili di staff con gli operatori. Si garantisce, l’impiego di **n. 16 unità in possesso di un adeguato livello (3° livello) di conoscenza della lingua inglese e francese**

Saranno organizzate attività di aggiornamento e formazione interna del personale, prendendo in analisi i bisogni formativi del personale e le esigenze che potranno nascere nell’implementazione del servizio e nello



sviluppo del contesto di riferimento, sia normativo sia sociale. Saranno garantite almeno due formazioni o aggiornamenti per il personale per ciascun anno. L'accoglienza dei beneficiari sarà organizzata, sotto il coordinamento del Direttore e dei Responsabili di settore. Sarà garantita la presenza di almeno 25 operatori diurni (3 unità in più rispetto a quanto previsto dalla dotazione minima del personale) e 21 operatori notturni (10 unità in più rispetto alla dotazione minima) i quali si occuperanno dell'assistenza generica alla persona (vitto, distribuzione beni di prima necessità, supporto ai bisogni di base)

**-Modalità di organizzazione del servizio di gestione amministrativa:** Si provvederà a gestire la registrazione degli ospiti, al momento dell'ingresso e dell'uscita definitiva dal centro, nonché la registrazione delle uscite giornaliere, anche in modalità informatizzata. Si utilizzerà apposito software, anche per il rilascio del badge agli ospiti. Per ogni straniero sarà prevista una scheda individuale, in cui saranno inseriti, al momento dell'ingresso tutti i dati anagrafici. La registrazione delle uscite e degli ingressi degli ospiti, sarà garantita dal software gestionale, attraverso un'area dedicata, nella quale per ogni ingresso o uscita, tramite l'utilizzo di una pistola a lettura ottica, verrà letto il codice a barre, presente su ogni badge di riconoscimento assegnato agli ospiti, riportante foto e numero identificativo. Tutti gli ingressi e le uscite, verranno automaticamente registrati sulla scheda individuale. Si provvederà a comunicare giornalmente alla Prefettura la presenze giornaliere, nonché gli allontanamenti non autorizzati e numero e tipologia e quantità dei beni e servizi erogati. Sarà garantita la partecipazione dello straniero alla vita del centro, attraverso la messa a disposizione di appositi moduli multilingue attraverso i quali ciascuno potrà segnalare eventuali disservizi nonché avanzare proposte e suggerire eventuali attività. Il software, inoltre, censisce e memorizza, all'ingresso al Centro e prima della consegna del badge "Personale Visitatore", i seguenti dati: nominativo del visitatore con indicazione degli estremi dell'autorizzazione all'ingresso, della motivazione, la data, nonché degli orari di ingresso e di uscita. Il software ha una sezione dedicata alle movimentazioni di magazzino e alla misurazione della merce presente al suo interno. Tale sezione si aggiorna automaticamente con il carico dovuto all'ingresso di nuova merce e con lo scarico delle consegne nel momento in cui si emette una ricevuta per la consegna dei vari beni.

**-Modalità di organizzazione del servizio di mediazione linguistica e culturale/interpretariato:** Il servizio di mediazione linguistica-culturale e di interpretariato offerto è strutturato in modo da facilitare la fruibilità dei servizi dell'HUB da parte degli utenti beneficiari del programma di accoglienza, nella considerazione della fondamentale importanza rivestita dalla mediazione culturale in un contesto particolare come un centro di primissima accoglienza dei richiedenti asilo.

Le attività di mediazione linguistica e culturale/interpretariato offerte sono costituite da:

- affiancamento agli operatori e interpretariato nei colloqui individuali e di gruppo
- traduzioni e interpretazioni simultanee
- orientamento e guida alla fruizione dei servizi erogati presso l'HUB
- orientamento e guida alla fruizione dei servizi del territorio
- affiancamento all'equipe per l'attivazione e supporto di percorsi individualizzati di trasferimento
- affiancamento all'equipe per interventi di sostegno sociale e psicologico, anche individualizzati
- traduzioni scritte (anche in formato elettronico) delle comunicazioni, di moduli, degli avvisi e di ogni altro documento funzionale al corretto svolgimento delle attività



Particolare riguardo sarà prestato a tutte le situazioni che richiedono interventi specialistici come quelli che possono essere necessari nel caso di vittime di tortura, vittime di violenza/abusi, minori, portatori di handicap, portatori di disagio mentale o sociale e anziani. In particolare, è previsto l'impiego di mediatori linguistico culturali donne nel caso di ospiti donne, specialmente se appartenenti a categorie vulnerabili. Il servizio di mediazione linguistica e culturale offerto, garantisce attraverso gli operatori individuati, la copertura delle principali lingue parlate dai cittadini stranieri beneficiari del programma di accoglienza. Per ulteriori esigenze di mediazione e interpretariato in lingue "rare" è previsto un servizio "a chiamata" con realizzazione entro 24h dalla richiesta di intervento. La struttura organizzativa prevede l'individuazione di un responsabile in modo da facilitare le attività di monitoraggio, controllo e audit dell'Amministrazione appaltante. Sono previste complessivamente 360 ore settimanali di mediazione linguistica e culturale, di cui 300 ore come da capitolato d'Appalto e n. 60 quali ore incrementali, con un impiego di nr.10 unità di personale, per le lingue inglese, francese arabo, afgano, curdo/turco, amarico, tigrino, nigeriano, somalo.

**-Modalità di organizzazione del servizio di informazione sulla normativa:**

Tra i servizi offerti, particolare rilievo assumono le azioni di informazione sulla normativa e sostegno legale relative alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale. Per sostegno legale s'intendono tutti quegli interventi volti a supportare soprattutto l'ospite durante la procedura di richiesta d'Asilo o di Protezione, in termini di orientamento e informazione su: passaggi da affrontare; interlocuzioni con le istituzioni e gli organismi preposti; possibilità di tutela dei propri diritti; possibilità di ricorrere contro le decisioni assunte; possibilità di produrre documentazione che possa supportare la propria domanda di protezione. Tali azioni di informazione saranno condotte sia in forma collettiva, tramite incontri strutturati a cadenza settimanale, che individuale, attraverso colloqui concordati e programmati. In tale quadro particolare attenzione verrà, inoltre, riservata alla formazione e aggiornamento degli assistenti legali ed operatori impegnati nelle attività. Gli assistenti legali che saranno impiegati hanno maturato una significativa esperienza nel settore dell'immigrazione e dell'asilo e nella gestione di servizi diretti ai richiedenti asilo e rifugiati, con la necessaria attenzione agli aspetti legati all'accoglienza dei richiedenti la protezione internazionale e il rimpatrio assistito, cui si aggiunge l'attività per l'orientamento al territorio, per **complessive 228 ore settimanali** di cui 216 come da Capitolato d'Appalto e **n. 12 quali ore incrementali**. Gli operatori saranno supervisionati e coordinati e affiancati da un responsabile d'area normativa che si occuperà di monitorare, aggiornare e garantire formazione continua agli operatori sul campo in ordine ad argomenti specifici quali il rimpatrio volontario assistito e l'orientamento ai servizi specialistici sia di tutela che per l'integrazione (alloggiativa, socio-professionale, sanitaria, etc..). Il servizio di informazione sulla normativa e il servizio di informazione ed orientamento individuale è supportato attraverso l'affiancamento dei mediatori linguistico-culturali, con particolare attenzione agli interventi specialistici come quelli che possono essere necessari nel caso di vittime di tortura, vittime di violenza/abusi, minori, portatori di handicap, portatori di disagio mentale o sociale e anziani.

**-Modalità di organizzazione dei servizi di sostegno socio-psicologico:** Il servizio di sostegno socio-psicologico sarà articolato su due livelli :

1) il primo, consisterà nella vera e propria presa in carico del beneficiario del servizio (espletamento di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia medico-sanitaria, anamnesi socio-culturale – età, provenienza, formazione educativo-professionale, viaggio, problematiche - orientamento ed informazione sui servizi del centro, sulle attività previste e sull'utilizzazione del tempo, assistenza sociale, ascolto delle esigenze). Ciò verrà attuato eseguendo dei colloqui individuali di primo livello, ai quali sarà presente anche la



figura dell' assistente sociale;

2) il secondo, nel quale, espletate le pratiche relative alla presa in carico, si procederà attraverso colloqui psicologici individuali, effettuati dallo psicologo con il sostegno di un mediatore culturale, ad esplorare la situazione psicologica del beneficiario del servizio e ad individuare l'origine dell'eventuale condizione di sofferenza. Nello specifico, per coloro i quali saranno individuate condizioni psicologiche traumatiche o patologiche, verrà avviato un percorso di sostegno che si articolerà in colloqui di approfondimento, in terapie farmacologiche, per i casi più gravi, nel ricorso a consulenze etnopsichiatriche, a figure specialistiche o a strutture adeguate sul territorio per il trattamento del disagio. Per quei casi in cui i colloqui psicologici individuali non avranno individuato nei destinatari alcuna problematica grave, verrà messo a punto un percorso di sostegno psicologico che preveda incontri periodici per la prevenzione del disagio e per l'elaborazione delle problematiche che comunque un individuo rifugiato può aver sperimentato, sia nel Paese d'origine, sia durante il viaggio migratorio. La struttura organizzativa prevede l'individuazione di un responsabile di settore e l'erogazione di complessive **152 ore settimanali di sostegno psicologico**, di cui 126 come da Capitolato d'Appalto e **26 quali ore incremental** rispetto alla "dotazione minima personale", **nonché 114 ore settimanali di assistenza sociale, di cui 108 come da Capitolato d'Appalto e 6 quali ore incremental**.

#### **-Modalità di organizzazione del Servizio di supporto all'integrazione e servizio di assistenza minori :**

Questo servizio fornisce agli ospiti del Centro una serie di opportunità di organizzazione del tempo libero in spazi dedicati (stanza colloqui, ludoteca, aree comuni e spazi all'aperto).

In particolare verranno organizzati, anche al fine di favorire la convivenza tra gli ospiti, attività sportive, laboratori artigianali e di teatro, disegno e danza, corsi di alfabetizzazione informatica di base, il servizio ludoteca e i corsi di educazione igienico sanitari. Ove necessario, per essere partecipate al meglio dagli ospiti, le attività verranno suddivise ed espletate in base all'età dell'utenza. Verranno predisposti, inoltre, spazi adibiti a luoghi di culto. All'interno verrà previsto anche un Job Centre, dove l'ospite potrà ricevere assistenza nella redazione del CV e nell'individuazione di opportunità di formazione. In ultimo, si procederà con la creazione di una Biblioteca Multietnica, all'interno del quale ,verranno organizzati incontri e dibattiti, al fine di favorire scambi culturali. L'obiettivo è quello di sviluppare progetti finalizzati a sostenere un percorso di accoglienza ed integrazione nel rispetto della dignità umana e favorendo la convivenza e l'inserimento sociale.

Il servizio di alfabetizzazione è fondamentale per l'inizio di un'integrazione socio-lavorativa in Italia e rappresenta un momento fondamentale soprattutto in considerazione dell'alta possibilità che gli utenti ospitati siano arrivati da poco e che quindi non conoscano assolutamente la lingua italiana. L'attività sarà struttura in due diversi momenti: il primo prevede l'insegnamento delle frasi basilari che servono per poter interagire con il mondo che li circonda, come presentarsi o fare domande e rispondere su cose di vita quotidiana, la seconda prevede l'insegnamento dell'alfabeto e delle regole basilari per parlare e scrivere correttamente. I corsi saranno tenuti direttamente all'interno della struttura di accoglienza e verranno effettuati da personale con esperienza nell'insegnamento della lingua italiana per stranieri, con l'ausilio dei mediatori linguistico culturali. Ovviamente per i **minori** in età scolare saranno avviati i percorsi di inserimento scolastico pubblici, in collaborazione con gli Istituti scolastici territorialmente competenti e per loro saranno previste particolari attività di animazione ludica e socio-culturale: attività ludiche di vario genere, come ballo, spettacoli teatrali e musicali, giochi che stimolano una sana competizione; organizzazione di laboratori di attività manuali, all'interno del quale il minore può creare accessori tipici della propria cultura anche con materiale di riuso; organizzazione di eventi sportivi e culturali nel territorio, come partite di calcio e di pallavolo, gare di nuoto, festeggiamenti di ricorrenze tradizionali o religiose ed appuntamenti con il Cineforum; organizzazione di



escursioni di tipo culturale per scoprire la storia del Paese di accoglienza, che oltre a stimolare le capacità intellettive, favorisce la socializzazione degli utenti; animazione socio-culturale con figure ad hoc che stimolano gli ospiti, a partecipare alle varie attività del Centro, alla vita associativa e si adoperano per far emergere le loro capacità. E' prevista l' erogazione di n. 108 ore settimanali come da Capitolato d'Appalto.

**Modalità di organizzazione dei servizi di distribuzione , conservazione e controllo pasti:** Il servizio di erogazione del vitto rispetterà pienamente i dettami del Capitolato e garantirà la soddisfazione dei beneficiari delle loro richieste e le eventuali necessità di particolari tipi di cibo, in modo da rispettare le differenze di età, particolari prescrizioni medico/sanitarie e le tradizioni culturali e religiose degli utenti. Dietro prescrizione medica, saranno fornite diete ipo-sodiche, ipo-proteiche, ipo-glicidiche o prive di alimenti allergizzanti. Il servizio prevede, inoltre, la possibilità da parte degli utenti di segnalare, in apposita "scheda soddisfazione servizio mensa" (multilingua), eventuali richieste e/o segnalazioni.. La fornitura dei pasti, ed in modo specifico l'attività di rendiconto dei pasti consumati da consegnare settimanalmente alla Prefettura UTG sarà informatizzata attraverso un sistema elettronico di conteggio (costituito da lettore ottico del codice a barre su tessera utente) con possibilità di conteggio e monitoraggio dei pasti erogati giornalmente. Il servizio di erogazione dei generi di prima necessità sarà effettuato secondo quanto prescritto nel Capitolato di Appalto e registrato sia in forma cartacea che informatizzata.

**Modalità di organizzazione dei servizi di cura e igiene dei capelli e di barba e servizio lavanderia:** I servizi saranno assicurati secondo le modalità previste dal capitolato e attraverso l'impiego, in veste di supporto, degli operatori diurni.

**Modalità di organizzazione del servizio di trasporto:** L'Associazione della Croce Rossa Italiana, comitato di Crotona, allo stato dispone di: n.1 bus 30posti, n.1 bus 42 posti, n.3 autovetture 8posti (minibus),n.3 autovetture 5 posti, n. 6 ambulanze. Si procederà, all'acquisto di n. 2 bus 50posti. Il servizio sarà garantito da n. 4 autisti e 4 assistenti e garantirà n. 18 corse giornaliere di andata e ritorno e consentirà ai cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti presso i C.A.R.A. di raggiungere agevolmente la zona centrale del comune di Isola di Capo Rizzuto, nonché del Comune di Crotona e di fare rientro nel Centro d'accoglienza.

**Modalità di organizzazione del servizio di assistenza sanitaria:** Il servizio di assistenza sanitaria comprende uno screening medico all'ingresso, il primo soccorso sanitario e la predisposizione di una scheda sanitaria da consegnare in copia allo straniero al momento dell'uscita del centro. All'arrivo degli ospiti nel centro, viene effettuato un primo screening sanitario. Tale controllo consta di una visita medica durante la quale i medici valuteranno eventuali patologie dell'utente. Lo screening sanitario è accompagnato da uno psicologico e da uno socio-assistenziale al fine di concordare sul livello di vulnerabilità dell'ospite. Eventuali esami ematologici, radiografie ed esami specialistici sono effettuati solo nel caso si riscontrino patologie importanti.

Il servizio ambulatoriale è garantito 7 giorni su 7, per 365 giorni l'anno. Il servizio di assistenza medica è fornito da un totale di 7 medici ed è garantito 24 ore su 24. Per le visite e la somministrazione delle terapie sono previsti degli orari di apertura dell'ambulatorio infermieristico, dalle 9 alle 12 e dalle 16 alle 18. Saranno presenti n. 7infermieri. La mattina ed il pomeriggio verranno esposti gli elenchi di prenotazione sui quali il paziente che desidera essere visitato anoterà il suo numero di badge (cartellino identificativo dell'ospite).

Il trattamento urgente delle cure è garantito 24 ore su 24. Nel caso sia prescritta una terapia, essa sarà somministrata giornalmente al paziente presso l'ambulatorio. Tipologia, data e ora di somministrazione dei farmaci saranno trascritti su un registro informatico e sulla cartella medica di ciascun ospite, la quale conterrà



anche una breve anamnesi globale del paziente, eventuali diagnosi e terapie assunte e l'indicazione dei riferimenti di eventuali esami specialistici effettuati. Verrà garantito l'accompagnamento all'accesso al Servizio Sanitario Nazionale, attraverso il supporto nell'espletamento delle pratiche burocratiche amministrative e l'informativa sulla dislocazione dei servizi sanitari nel territorio. Sarà presente un Referente dell'Assistenza Sanitaria, con compiti di raccordo con il responsabile del centro, al fine di rendere possibile il migliore svolgimento dei compiti di "audit".

**Modalità di organizzazione del servizio di distribuzione dei beni :** Ogni ospite del Centro avrà la disponibilità della fornitura del kit al momento dell'ingresso al Centro, dopo la procedura di registrazione, e successivamente con cadenza periodica verrà adeguatamente rifornito. Gli utenti verranno equipaggiati e riforniti di corredo personale presso i locali del magazzino. Tutte le forniture saranno regolamentate e registrate in apposite schede. Relativamente a richieste specifiche, mediche, di natura religiosa o culturale degli utenti, il gestore dei servizi provvederà, sentito il responsabile di settore e il direttore del centro, a personalizzare le forniture, anch'esse registrate. I beni verranno custoditi in apposito locale individuato all'interno del Centro e il sistema informatico, costruito appositamente per la gestione di strutture di accoglienza per stranieri, permetterà il controllo del servizio di erogazione dei generi di prima necessità, fornitura iniziale e successive integrazioni, per la verifica di improprie duplicazioni di assegnazione, per la verifica della coerenza dei beni assegnati rispetto a chi ne deve usarli e per le annotazioni delle assegnazioni, consentendo una corretta gestione del magazzino e puntuali verifiche e controlli.

✕ unità incrementalmente proposte rispetto alla dotazione minima di personale indicata nella "Tabella Dotazione personale" allegata alle specifiche tecniche integrative del lotto 1

CARA - HUB REGIONALE di Crotone ricettività 1.216 posti		N. unità incrementalmente proposte rispetto al rapporto minimo operatori/ospiti
	Operatori diurni	3
	Operatori notturni	10
	Direttore	
	Amministrativo	
	Magazziniere / Economo	
	Infermiere	
	Medico	
	Sostegno psicologico	
	Assistente sociale	
	Mediazione linguistica	2
	Informazione normativa	
	Insegnamento lingua	

(La mancata compilazione verrà intesa come un numero di operatori corrispondente al numero previsto dalla tabella delle dotazioni minime di personale e comporterà un punteggio per questo sub criterio pari a zero).

- ore incrementalmente proposte rispetto ai servizi previsti - "dotazione minima personale" che sono misurati in ore settimanali:

STRUTTURA DA 1201 A 1500 OSPITI



Servizio	Ore minime capitolato	Ore incrementali settimanali proposte
Direttore	36h/sett.	
Amministrativo	126h/sett.	2 h/sett.
Magazziniere/Economo	126h/sett.	2 h/sett.
Infermiere	2 h/24-7gg	
Medico	1 h/24-7gg.+ 1 h/72-sett.	
Sostegno psicologico	126 h/sett	26 h/sett.
Assistente sociale	108h/sett.	6 h/sett.
Mediazione linguistica	300h/sett.	60 h/sett.
Informazione normativa	216h/sett.	12 h/sett.
Insegnamento lingua	108h/sett.	

- eventuale indicazione di un responsabile per ogni settore organizzativo all'interno del centro quali accoglienza ospiti, assistenza sanitaria, assistenza psico-sociale, gestione forniture, con compiti di raccordo con il responsabile del centro, soprattutto al fine di rendere possibile il migliore svolgimento dei compiti di "audit" da parte di chi vi provvede:

Settore	Responsabile proposto	Qualifica
Accoglienza ospiti	Carolina Simonetti	Responsabile accoglienza ospiti
Accoglienza ospiti	Patrizia Fusto	Responsabile accoglienza ospiti
Assistenza sanitaria	Lamanna Francesco	Responsabile Assistenza sanitaria
Assistenza psico-sociale	Tiziana Garofalo	Responsabile Assistenza psico-sociale
Gestione forniture	Domenica Maida	Responsabile Gestione forniture

- specifiche conoscenze linguistiche del personale (conoscenza certificata della lingua inglese, araba e/o francese)

LINGUA	LIVELLO – ATTESTAZIONE (almeno il 3° livello di conoscenza certificato)
Lingua Araba	
<b>Lingua inglese: n. 14 unità</b>	Livello B1
<b>Lingua Francese: n. 2 unità</b>	Livello B1

## B.1.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA



relativa alla qualità del servizio considerando l'informaticizzazione dei servizi

<p>l'informaticizzazione dei servizi di raccolta e gestione dati personali relativi agli ospiti per i compiti indicati nell'art. 2 lett. A) punto 1) del Capitolato.</p>	<p>L'assolvimento dei compiti indicati nell'art. 2 lett. A) punto 1) del Capitolato, avverrà attraverso l'utilizzo di apposito software gestionale. In particolare, il software prescelto consentirà :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-la gestione anagrafica degli ospiti</li> <li>-la stampa del badge di riconoscimento degli ospiti</li> <li>-di produrre report elettronici (.xls)</li> <li>- di effettuare ricerche e report sulle anagrafiche</li> <li>-la gestione dello status, commissione, ricorsi, ecc</li> <li>-il riconoscimento e la registrazione degli ingressi e delle uscite dal centro</li> <li>-l' esecuzione e la verifica dell'appello giornaliero</li> <li>-la gestione e l'assegnazione della diaria</li> <li>-il riconoscimento e la registrazione della fornitura dei pasti agli ospiti</li> <li>- l'annotazione degli effetti personali consegnati in custodia</li> </ul>
<p>l'informaticizzazione del servizio di amministrazione e contabilizzazione di tutti i dati relativi alla fornitura, al consumo e alla complessiva movimentazione di magazzino.</p>	<p>L'informaticizzazione del servizio di <b>amministrazione e contabilizzazione</b> avverrà attraverso l'utilizzo del software gestionale di contabilità e fiscale " Gecom Start Multi/Redditi" . Il software si avvale del programma di TeamSystem che con la sua impostazione modulare, fornisce gli strumenti per una completa gestione delle attività amministrative , quali la contabilità ordinaria , la gestione ospiti , ratei e risconti, movimenti previsionali, simulazioni, bilanci riclassificati CEE e nota integrativa, analisi di bilancio. La procedura dell'area contabilità e bilancio è solida e completa ed inoltre è dotata di controlli automatici per evitare errori . Accessibile da più utenti, contemporaneamente e in numero illimitato, permette lo scambio di dati tra tutte le persone coinvolte nell'amministrazione.</p> <p>Relativamente alla gestione del <b>magazzino</b> si farà uso del software " Easyfatt -gestione del magazzino" concepito per avere sempre la situazione scorte sotto controllo e aggiornata. Il software permette di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verificare giacenze regolari, merce in arrivo, esauriti, sotto scorta di sicurezza o da riordinare;</li> <li>-gestire puntualmente carichi e scarichi per tener traccia di tutta la movimentazione (storico dei movimenti);</li> <li>-consultare l'inventario del magazzino, delle giacenze e del loro valore a una determinata data;</li> <li>- avere la completa gestione di taglie e colori per la gestione del magazzino di abbigliamento, calzature e simililari;</li> </ul>



	<p>-effettuare il calcolo dello scarico medio giornaliero tra la data del primo scarico e quella della richiesta e avere la stima dei tempi di raggiungimento di fine scorta;</p> <p>- tracciabilità delle scorte attraverso il sistema di codice a barre e terminali.</p>
<p>per la gestione informatizzata dei dati relativi al servizio di assistenza sanitaria con riferimento ai compiti previsti nel capitolato d'appalto e nelle specifiche tecniche.</p>	<p>L'informatizzazione dei dati relativi al servizio di assistenza sanitaria consentirà la gestione <b>dell'ambulatorio</b> attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la registrazione delle visite mediche ambulatoriali</li> <li>- registro visite con indicazione delle prestazioni giornaliere e mensili, l'assegnazione delle terapie , prescrizione esami/ visite esterne al campo.</li> </ul> <p><b>Per l'infermeria</b> è previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-gestione esami/ visite esterne al campo(accompagno, ritiro esiti)</li> <li>- gestione esecuzione terapie</li> <li>- gestione avanzata verifiche mediche di base ed esami di base(prima visita, schermografia, test di gravidanza)</li> <li>- gestione magazzino farmacia</li> <li>- ricerche e report movimentazione materiali</li> </ul>
<p>per la predisposizione di un programma di elaborazione dei dati relativi ai servizi affidati in gestione, necessari ai compiti di monitoraggio e controllo.</p>	<p>La gestione avverrà seguendo i principi di efficienza, efficacia, congruità e rispetto dei regolamenti e delle normative di riferimento. Il monitoraggio delle attività sarà attuato mediante la messa in atto dei seguenti strumenti/modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•riunioni periodiche del Gruppo di Lavoro;</li> <li>•predisposizione di documentazione che i responsabili delle diverse attività dovranno compilare e inviare al coordinatore;</li> <li>•redazione di report periodici di monitoraggio, contenente i dati generali sull'andamento;</li> <li>•relazione finale di analisi dei dati provenienti dai report</li> </ul> <p>Il programma di elaborazione dei dati relativi ai servizi affidati in gestione che verrà utilizzato, consentirà di rilevare: nominativo, data di nascita, sesso, nazionalità, luogo di arrivo in Italia, tipologia di specifica vulnerabilità rilevata (eventuale),data di arrivo al Centro, data di uscita, data di fruizione dei diversi servizi, data colloqui, data presentazione richieste documenti, data ottenimento documenti, data richiesta protezione internazionale, data ottenimento protezione internazionale, data ricorso avverso diniego protezione ,data consegna beni(indicazione di quantità e tipologia )data di accertamento della minore età(in caso di dubbi sulla minore età). Il programma consentirà</p>

*(Handwritten mark)*



	<p>di elaborare report sui beni e/o servizi erogati, indicando anche le eventuali criticità riscontrate. Saranno inoltre indicati: -il numero delle prestazioni sanitarie effettuate e delle urgenze, compresa l'indicazione delle tipologie di trattamenti sanitari anche specialistici; -una scheda riassuntiva delle prestazioni di assistenza generica alla persona, comprese le prestazioni in favore delle persone portatrici di esigenze particolari e le lezioni di lingua italiana con il numero di partecipanti indicando le ore utilizzate per le specifiche attività; -il numero delle presenze effettive degli operatori del centro in relazione ad ogni tipologia di servizio; -l'analisi dei costi del personale anche in comparazione con i precedenti report; -la quantità dei beni distribuiti in esecuzione del contratto.</p>
--	---

**B.2. PROPOSTE MIGLIORATIVE**

Oggetto	Breve descrizione proposta e richiamo alla documentazione allegata (max 15 righe)
<p>progettazione e realizzazione integrata dei servizi di cui all'art. 2 lett. B punti 1), 2), 3) e 4) del Capitolato insieme agli enti locali del territorio, od organismi istituzionali (esemplificativamente: con il SERT, Centri territoriali permanenti, sportelli per il lavoro ecc.) nonché ad enti ed associazioni di comprovata esperienza in settori specifici, con particolare attenzione ai servizi di mediazione culturale, di orientamento alla normativa di sostegno socio psicologico e di animazione socioculturale, attestata dalla presenza di intese o accordi con gli enti e le associazioni citati. Ciascun progetto proposto di concreta attuazione sarà, analiticamente descritto e dettagliato in tutte le sue fasi e modalità esecutive nonché attestato dalla presenza di intese o accordi con gli enti e le associazioni citati</p>	<p>L'esperienza pluriennale nel settore specifico di intervento, unitamente all'ampia rete dei rapporti e al consolidato radicamento sul territorio nazionale consente all'Associazione della Croce Rossa italiana- comitato di Crotona di progettare la realizzazione del servizio, oggetto dell'Appalto, insieme ad enti ed organizzazioni impegnate sul territorio di Crotona. Il coinvolgimento, fin dalla fase di progettazione, degli attori locali ha permesso la combinazione di competenze di carattere diverso, essenziale affinché i sistemi di intervento adottati sui beneficiari dei servizi incidano positivamente sul tessuto territoriale di Crotona. In particolare si evidenziano il Protocollo di Intesa sottoscritto con il Centro per l'impiego per la realizzazione di interventi di integrazione Socio-Lavorativa a favore di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale il Protocollo di Intesa sottoscritto con il Centro Provinciale Istruzione Adulti per la realizzazione di interventi di integrazione sociale e formativi in favore di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale e con il SERT,(Cfr. Allegati)</p>



<p>Impegno alla realizzazione periodica nel territorio comunale o provinciale in cui è ubicato il centro, di iniziative di sensibilizzazione dell'opinione pubblica e delle diverse realtà sociali, con particolare attenzione alle iniziative da realizzarsi con le istituzioni scolastiche</p>	<p>Al fine di promuovere l'inserimento degli ospiti del Centro di Sant'Anna all'interno del contesto territoriale ed al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica l'Associazione della Croce Rossa italiana- comitato di Crotone ha stretto accordi con due Istituzioni Scolastiche del territorio( Cfr. Allegati) che la supporteranno attraverso lo sviluppo annuale di 10 Convegni ed Iniziative di Sensibilizzazione. Al fine di favorire massimo risalto e visibilità a tali iniziative, la Scrivente si rende immediatamente disponibile a concordare con la Stazione Appaltante tempi, modalità e tematiche in merito alla realizzazione delle stesse, concordando un calendario condiviso e coerente di eventi</p>
<p>l'organizzazione dei servizi di assistenza sanitaria attraverso protocolli di collaborazione ed accordi con l'azienda sanitaria territorialmente competente, con particolare attenzione alle misure di sostegno nei confronti delle situazioni vulnerabili e di riabilitazione delle vittime di tortura o di situazioni di grave violenza</p>	<p>L'Associazione della Croce Rossa Italiana- comitato di Crotone garantisce una collaborazione proficua con tutte le aree di intervento socio-sanitarie presenti sul territorio. Allo stato è in essere una collaborazione con l' ASP di Crotone per la tutela della salute dei richiedenti Asilo con il progetto: "Sistema Integrato di accoglienza e presa in carico di casi di vulnerabilità psico-socio-sanitaria tra la popolazione migrante nella Calabria Ionica ."A significare comunque la specificità delle varie casistiche riscontrabili negli ospiti, con particolare riferimento all'HUB e alla caratteristica di prima accoglienza da esso rivestito, si è proceduto alla sottoscrizione di ulteriori accordi aventi ad oggetto, tra l'altro, misure di sostegno nei confronti delle situazioni vulnerabili vulnerabili e di riabilitazione delle vittime di tortura o di situazioni di grave violenza (Cfr. Allegati – bozza protocollo ).</p>

*(Handwritten signature)*

<p>dichiarata disponibilità, commisurata ad un numero di ospiti pari al 10% della capienza della struttura, ad estendere, senza costi aggiuntivi, tutti i servizi, a richiesta urgente della Prefettura, al sopravvenire di situazioni di emergenza e fino a cessata esigenza</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> SI  <input type="checkbox"/> NO</p>
---	--

**C.3. REFERENZE**

Il concorrente dovrà relazionare circa le esperienze maturate, superiori al triennio, nei campi dei servizi richiesti corredando la relazione di apposite dichiarazioni rese dai fruitori dei servizi prestati in anni precedenti, dalle quali emergano concreti elementi per consentire la verifica delle esperienze richieste.

**ASSOCIAZIONE DELLA CROCE ROSSA ITALIANA - COMITATO DI CROTONE**

La Croce Rossa Italiana - Comitato di Crotone, da sempre attenta alle tematiche afferenti al settore



immigrazione con progetti volti all'accoglienza, tutela ed inserimento degli immigrati in Italia, negli ultimi cinque anni ha maturato le seguenti esperienze:

1) Dall'anno 2011 al 2014, è stata gestita la collaborazione con il Ministero dell'Interno, nell'ambito del progetto **PRAESIDIUM**, per un totale complessivo di n. **17697** immigrati accolti sul territorio, così suddiviso: anno 2011 n. 6374 immigrati; anno 2012 n. 3355 immigrati; anno 2013 n. 3231 immigrati; anno 2014 n. 4737 immigrati. Il progetto Praesidium consiste nell'attività di assistenza agli sbarchi, attività di natura sanitaria e di accompagnamento presso le strutture di prima accoglienza, tutto svolto in modo tale da assicurare a ciascun ospite una adeguata assistenza alla salute e alla persona.

2) In merito al settore riguardante i **Minori Stranieri Non Accompagnati**:

Nel periodo che va da settembre 2011 a marzo 2012, con riguardo al progetto volto a fronteggiare l'**Emergenza Nord Africa**, ha accolto, ospitato e curato n. **20** msna, fornendo tutti i servizi legati alla prima accoglienza. *referente* *NO*

3) **31/03/2017/31/03/2019**: Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 (FAMI) - Assistenza Emergenziale. **Ministero dell'Interno Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione. Progetto co-finanziato dalla Comunità Europea. PROG-1184 "Alla scoperta di un futuro migliore"** rivolto a n. 50 msna di sesso maschile *NO*

In tutti i Centri di Accoglienza sopracitati, la Croce Rossa di Crotona si è occupata delle seguenti attività:

- **Prima accoglienza e risposti ai bisogni materiali:** attraverso la distribuzione di beni di prima necessità (kit vestiario, kit lettereschi e kit igiene), la distribuzione pasti nel rispetto della cultura e della tradizione religiosa oltre che dell'età dei destinatari, la distribuzione delle carte telefoniche per il contatto con i familiari, e l'erogazione del pocket money.
- **Informazione e supporto legale:** garantendo il sostegno alle autorità competenti, sia ai fini del completamento della procedura di accertamento della minore età, sia per le procedure di identificazione, che per le procedure di affidamento e nomina dei tutori; fornendo informazioni e assistenza ai migranti su i propri diritti e doveri, sulla possibilità di presentare domanda d'asilo, ecc.; fornendo inoltre supporto e assistenza per le pratiche burocratiche e amministrative, nei rapporti con la Questura, il Tribunale e il tutore, l'Ente locale, per l'inoltro della domanda e per le eventuali notifiche; nei rapporti con la Prefettura e le altre Autorità, anche per eventuali specifiche autorizzazioni e richieste, nella predisposizione di documentazione per l'inoltro della domanda di protezione, nella ricostruzione della storia personale, con riguardo a eventi giuridicamente rilevanti, per la preparazione dell'audizione davanti alla Commissione Territoriale.
- **Assistenza sanitaria e psico-sociale:** è predisposto un ambulatorio medico-infermieristico in loco, che offre prestazioni di carattere sanitario di base (prelievi ematici, vaccinazioni, misurazione della pressione, ecc.) e uno sportello di ascolto che fornisce all'ospite una tutela psico-sociale qualificata, accompagnandolo per tutto il tempo di permanenza nella struttura.

Vengono garantite tutte le prassi dell'assistenza socio-sanitaria: lo screening medico, psicologico e socio-assistenziale, al momento dell'ingresso in struttura; l'assistenza medica 24 ore su 24; le visite e la somministrazione di terapie; il trattamento urgente delle cure e delle emergenze; il supporto



finalizzato all'inserimento nel Sistema Sanitario Nazionale.

- **Alfabetizzazione della lingua italiana:** vengono organizzate le lezioni della lingua italiana, articolate in unità e/o strategie comunicative, per poi introdurre categorie nozionali/funzionali del linguaggio. Gli elementi di educazione civica forniti servono per una migliore interazione sociolinguistica, così da consentire agli ospiti non solo di poter parlare, leggere, scrivere in italiano, ma di conoscere anche la cultura del paese ospitante. L'obiettivo del servizio è fornire sia competenze generali, quali interagire in modo semplice, comunicare, ripetere in modo lento le lezioni, comporre e ricomporre le frasi; sia competenze specifiche, quali disporre di un lessico sufficiente per esprimersi su quasi tutti gli argomenti che si riferiscono al quotidiano.
- **Animazione ludica e socio-culturale:** attività ludiche di vario genere, come ballo, spettacoli teatrali e musicali, giochi che stimolano negli utenti una sana competizione; organizzazione di laboratori di attività manuali, all'interno del quale l'ospite può creare accessori tipici della propria cultura anche con materiale di riuso; organizzazione di eventi sportivi e culturali nel territorio, come partite di calcio e di pallavolo, gare di nuoto, festeggiamenti di ricorrenze tradizionali o religiose ed appuntamenti con il Cineforum; organizzazione di escursioni di tipo culturale per scoprire la storia del Paese di accoglienza, che oltre a stimolare le capacità intellettive, favorisce la socializzazione degli utenti; animazione socio-culturale con figure ad hoc che stimolano gli ospiti, a partecipare alle varie attività del Centro, alla vita associativa e si adoperano per far emergere le loro capacità.

Le attività sopra descritte sono svolte anche nell'ottica di creazione di una Rete Sociale sul territorio di riferimento, per garantire una maggiore integrazione, che vede la partecipazione, oltre che dei cittadini italiani, anche di organi o istituzioni come le scuole e il Centro Provinciale Istruzione Adulti di Crotona al fine di garantire agli ospiti l'accesso all'istruzione e alla formazione.



Anni interi di esperienza maturata nel settore superiore al triennio	Natura dei servizi offerti, specificando se sono riconducibili ai servizi di assistenza alla persona	Qualità professionale delle risorse impiegate, indicandose si tratta di professionalità richieste nelle funzioni di assistenza sociale e socio-sanitaria	Committente
<b>settembre 2011 - marzo 2012</b> - convenzione per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati provenienti dal Nord Africa	Gestione di due strutture di accoglienza, somministrazione vitto, fornitura di effetti lettereci e kit igienici, assistenza socio-sanitaria- mediazione culturale- attività di alfabetizzazione della lingua italiana	Operatori di vigilanza diurni e notturni- psicologo- assistente sociale- educatore- legale- infermiere- mediatore	Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
<b>10/10/2016 – 31/03/2019</b> Convenzione Prog.1184 "Alla Scoperta di un futuro migliore"	Le azioni di progetto sono le seguenti: -TRASFERIMENTO DAL LUOGO DI SBARCO/RINTRACCIO ALLA STRUTTURA; - PRIMA ACCOGLIENZA E RISPOSTA AI BISOGNI MATERIALI: distribuzione di beni di prima necessità (kit vestiario, kit lettereci e kit igiene); distribuzione pasti nel rispetto della cultura e della tradizione religiosa; distribuzione delle carte telefoniche per il contatto con i familiari - INFORMAZIONE E SUPPORTO LEGALE; - ASSISTENZA SANITARIA E PSICO-SOCIALE; -ALFABETIZZAZIONE DELLA LINGUA ITALIANA; ANIMAZIONE LUDICA E SOCIO-CULTURALE; -TRASFERIMENTO DEI MSNA VERSO ALTRE SOLUZIONI DI ACCOGLIENZA DI SECONDO LIVELLO.	Operatori di vigilanza diurni e notturni- psicologi- assistente sociali- educatori- legali- infermiere- medico-mediatori- esperto diritti dell'infanzia	Ministero dell'Interno Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione
<b>Dal 2011 al 2014:</b> progetto <b>PRAESIDIUM</b>	Il progetto Praesidium consiste nell'attività di assistenza agli sbarchi, attività di natura sanitaria e di accompagnamento presso le strutture di prima accoglienza, tutto svolto in modo tale da assicurare a ciascun ospite una adeguata assistenza alla salute e alla persona.	Field officer- mediatori- operatori- legali- assistenti sociali- psicologi- figure sanitarie	Ministero dell'Interno
<b>Febbraio 2017-31 marzo 2018</b> Convenzione FAMI Prog. 099 "Sistema	Il progetto prevede le seguenti azioni: Formazione di equipe multidisciplinare e	2educatori,2 mediatori, 1 coordinatore team mobile	Ministero dell'Interno

*Handwritten signature and initials*

*Handwritten initials*

*Handwritten initials*



Integrato di accoglienza e presa in carico di casi di vulnerabilità psico-socio-sanitaria tra la popolazione migrante nella Calabria Ionica .”	formazione degli operatori della rete dell'accoglienza e delle azienda sanitaria di Crotona coinvolti nell'aiuto ai migranti sperimentando modelli di interventi innovativi, per favorire l'individuazione e l'emersione di persone richiedenti/titolari di protezione internazionale affette da patologie gravi o da malattie mentali. Implementazione di attività di individuazione, sostegno e invio di casi di vulnerabilità (stranieri senza fissa dimora, MSNA, stranieri con gravi patologie psichiatriche) attraverso il team mobile formato da personale multidisciplinare che rimanda all'ambulatorio e alla rete dell'accoglienza territoriale e che si muove nella zona calabrese ionica	Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione

Totale numero di anni interi di esperienza maturata nel settore oltre al minimo richiesto:4

La presente offerta sarà vincolante per l'offerente per 270 giorni dal termine indicato nel disciplinare per la scadenza della presentazione dell'offerta

DOCUMENTI ALLEGATI (tipologia e numero): 17

- Convenzione per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati provenienti dal Nord Africa
- Convenzione FAMI Prog.1184 “ Alla scoperta di un futuro migliore”;
- Convenzione Praesidium; ←
- Convenzione FAMI Prog. 099 “Sistema Integrato di accoglienza e presa in carico di casi di vulnerabilità psico-socio-sanitaria tra la popolazione migrante nella Calabria Ionica ”;
- Protocollo d'intesa scuola Liceo Scientifico statale “ Filolao”;
- Protocollo d'intesa scuola I.C. “Rosmini”;
- Protocollo d'intesa Centro Provinciale Istruzione Adulti;
- Bozza protocollo SERT;
- Bozza protocollo Asp;
- Bozza protocollo Asp per l'attuazione di alle misure di sostegno nei confronti delle situazioni vulnerabili e di riabilitazione delle vittime di tortura o di situazioni di grave violenza;
- Comunicazione disponibilità Asp per sottoscrizione protocolli operativi.
- n. 5 CV responsabili settori organizzativi
- Scheda software gestionale

Crotone , li 20/11/ 2017

**IL PRESIDENTE**  
 Dott. Francesco Parisi

(ALLEGARE COPIA DI UN VALIDO DOCUMENTO DI IDENTITA')



Da compilare in caso di partecipazione in forma di raggruppamento temporaneo di imprese o consorzio ordinario costituendo ed in caso di partecipazione come consorzio ex art. 45 comma 2 lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_ CF \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), via  
\_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ in qualità di:

(se del caso) Legale Rappresentante

(se del caso) procuratore generale/speciale, giusta procura allegata in originale o copia autenticata ai sensi del DPR 445/00

della \_\_\_\_\_ (mandante di un costituendo RTI/Consorzio ordinario di concorrenti; consorziata del consorzio ex lett. b) e c) dell'art. 45, comma 2, del D.Lgs. 50/2016 designata ad eseguire l'appalto) dichiara di accettare il contenuto della presente offerta tecnica formulata dalla \_\_\_\_\_ (mandataria/capogruppo)

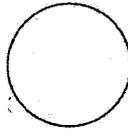
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

TIMBRO DELLA MANDANTE/CONSORZIATA

Cognome.....PARISI.....  
 Nome.....FRANCESCO.....  
 nato il.....18-07-1977.....  
 (atto n. 1192 P. 1 S. A.....)  
 a.....CROTONE (KR).....  
 Cittadinanza.....ITALIANA.....  
 Residenza.....CROTONE (KR).....  
 Via.....ISLANDA N.2/BIS.....  
 Stato civile.....///////.....  
 Professione.....DOCENTE.....  
 CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI  
 Statura.....1.78.....  
 Capelli.....CASTANI.....  
 Occhi.....MARRONI.....  
 Segni particolari.....////////////////////  
 .....



Firma del titolare.....*Francesco Parisi*.....  
 CROTONE li.....16-01-2009.....  
 Impronta del dito indice sinistro.....  
 ORGANISMO SINDACATO  
 (Domenico Panzani)



*Francesco Parisi*

*[Signature]*

