

**SPECIFICHE TECNICHE INTEGRATIVE DEL CAPITOLATO, RELATIVE**  
**ALL'APPALTO DI SERVIZI E FORNITURE PER LA GESTIONE DEI CENTRI DI**  
**ACCOGLIENZA**

Il contenuto dei servizi e le caratteristiche delle forniture che formano oggetto dell'appalto ai sensi dell'art. 1 dello schema di capitolato, salvo quanto già previsto nella descrizione delle prestazioni ivi contenute, sono riportati nelle specifiche tecniche che seguono.

**1) SERVIZIO DI ASSISTENZA GENERICA ALLA PERSONA**

a) mediazione linguistica culturale:

il servizio di mediazione linguistica e culturale, deve garantire la copertura delle principali

lingue parlate dai cittadini extracomunitari (arabo, amarico, tigrino, somalo ecc.)

Il Servizio deve essere assicurato in modo di affiancare gli operatori dei servizi elencati di seguito al fine di facilitare la fruibilità degli stessi da parte dei beneficiari e da non impedire l'erogazione simultanea di più servizi.

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, dovrà essere previsto l'impiego di mediatori linguistico culturali donne nel caso di ospiti femminile, specialmente se appartenenti a categorie vulnerabili.

b) informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, i diritti e doveri e la condizione dello straniero nonché sulle regole comportamentali del Centro:

il servizio dovrà garantire un'informazione di base sulla normativa italiana ed europea in materia di immigrazione e asilo.

Il servizio dovrà fornire altresì un'informazione sui principali diritti e doveri dell'ospite durante il suo soggiorno nel Centro e durante la sua permanenza in Italia, un'informazione sui servizi (socio-sanitario, legale ecc.) di cui è possibile usufruire dal momento dell'inserimento nel centro (ivi comprese le modalità e i tempi per accedervi con l'indicazione degli orari e spazi adibiti). L'informazione riguarderà, inoltre, il ruolo dei diversi operatori all'interno del centro in riferimento ai servizi offerti nonché l'esplicazione del ruolo dei diversi enti (ACNUR, Organizzazioni non governative, enti di tutela ecc.) eventualmente presenti nel centro.

Al fine dell'espletamento del servizio, può essere diffuso il materiale cartaceo (tradotto in diverse lingue) e/o audiovisivo fornito dall'Amministrazione dell'Interno e da altri enti/organismi autorizzati dallo stesso.

c) servizio di barberia

d) servizio di lavanderia

e) sostegno socio-psicologico:

il servizio in oggetto deve garantire un sostegno psico-sociale in base alle specifiche esigenze dei singoli beneficiari con particolare attenzione a persone appartenenti a

categorie vulnerabili quali:

- vittime di tortura
- vittime di violenza/abusi
- singoli adulti con minori
- minori inseriti in famiglie (prevedere adeguati strumenti ludico ricreativi)
- anziani
- portatori di handicap fisici
- minori non accompagnati
- persone con disagio mentale
- persone adulte sole e/o con famiglie divise

Al momento dell'ingresso nel centro, il servizio dovrà garantire una valutazione immediata delle diverse situazioni individuali in modo da garantire la necessaria presa in carico specialistica nonché impostare eventuali percorsi riabilitativi.

Ai fini dell'organizzazione del servizio, all'interno del centro, dovrà essere garantito pertanto uno spazio fisico adeguato come luogo di riferimento per l'espletamento dello stesso. Dovranno quindi essere adibiti spazi adeguati per l'effettuazione dei colloqui individuali e di gruppo, e dovranno essere organizzati spazi di intrattenimento/socializzazione per bambini e adulti. Sarà infine necessario stabilire un coordinamento con i servizi specialistici offerti sul territorio nel caso si rendano necessarie prese in carico da specialisti in strutture esterne.

f) organizzazione del tempo libero:

il servizio provvede all'organizzazione delle attività di animazione socio culturale mediante la partecipazione attiva dei beneficiari (eventi di carattere culturale, sportivo, sociale, ludico ecc.), nonché quelle dedicate all'espletamento delle funzioni religiose.

Ai fini dell'espletamento del servizio, è necessario garantire uno spazio fisico adeguato come luogo di riferimento tenendo conto in particolare delle categorie vulnerabili (spazi comuni di socializzazione, ludoteca ecc.) .

## **2) SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA;**

Oltre alle prestazioni individuate nell'art. 1 del capitolato, l'assistenza sanitaria deve garantire anche l'assistenza infermieristica consistente in :

a) somministrazione dei farmaci prescritti dal medico avendo cura di comunicare agli operatori i nominativi e gli orari della somministrazione in infermeria;

b) in caso di infortunio, nel provvedere alle cure di primo soccorso e, se necessario, all'accompagnamento dell'infortunato in ospedale, annotando l'infortunio nel registro di infermeria;

c) nel tenere costantemente aggiornato il registro di infermeria (dovranno risultare indicati

tutti gli interventi sui singoli ospiti) ed inoltre custodire tutti i documenti e le certificazioni di carattere medico;

d) nell'informare il medico di ogni mutazione dello stato fisico del malato, senza prendere iniziative non pertinenti alla professionalità;

e) nel prenotare, presso centri pubblici, le visite specialistiche e gli esami diagnostici disposti dal medico e nell'accompagnare ed assistere, se necessario, gli ospiti alle visite mediche specialistiche e in caso di ricovero in ospedale;

f) nell'assistere i pazienti presenti al momento nell' infermeria, provvedendo anche al servizio dei pasti;

### **3) SERVIZIO DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE;**

a) pulizia dei locali:

per servizio di pulizia e di igiene ambientale si intendono tutte quelle attività che assicurano il confort igienico-ambientale delle unità abitative, degli uffici e dei locali di servizio, all'interno ed all'esterno degli immobili, in modo da garantire lo svolgimento delle attività previste nel centro.

Il servizio di pulizia consiste nella pulizia giornaliera e periodica dei locali e degli arredi da effettuarsi secondo le disposizioni e le frequenze indicate nella tabella più innanzi riportata.

Detto servizio dovrà tener conto, altresì, degli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di Pulizia e osservare le normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "biodegradabilità", "dosaggi" e "avvertenze di pericolosità".

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle

prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismi di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

L'Ente gestore deve garantire un servizio che consiste nell'erogazione di tutte le prestazioni e le somministrazioni occorrenti al soddisfacimento del servizio in epigrafe, in conformità alle prescrizioni della legge 25 gennaio 1994, n. 82 e successive modifiche ed integrazioni.

Tutti gli interventi dovranno essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambiente oggetto degli interventi.

**ATTIVITA'**

**FREQUENZA MINIMA**

-Aspirazione/battitura pavimenti tessili, stuoie e zerbini.	<b>S</b>
-Controllo chiusini di terrazze e balconi e rimozione ostruzioni dall'imboccatura degli stessi.	<b>SN</b>
-Deodorazione servizi igienici	<b>M</b>
-Deragnatura	<b>M</b>
-Detersione a fondo arredi	<b>A</b>
-Detersione davanzali esterni	<b>6M</b>
-Detersione pavimenti	<b>SN</b>
-Detersione porte e materiale lavabile	<b>6M</b>
- Disincrostazione dei servizi igienici	<b>Q</b>
-Disinfezione dei servizi igienici	<b>S</b>
-Disinfezione lavabi extra servizi igienici	<b>SN</b>
-Pulizia dei servizi igienici (spazzatura pavimento, detersione sanitari e pareti circostanti, arredi, detersione pavimenti)	<b>G</b>
-Raccolta differenziata carta	<b>G</b>

-Spazzatura delle superfici interne ed esterne	<b>G</b>
-Rifornimenti materiali di consumo forniti direttamente	<b>SN</b>
-Rimozione di macchie di sporco dai pavimenti	<b>SN</b>
-Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetro e sportelli	<b>S</b>
-Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili ad altezza operatore	<b>M</b>
-Spazzatura a umido	<b>2S</b>
-Spazzatura con raccolta grossa pezzatura	<b>SN</b>
-Spolveratura ad umido arredi (scrivanie, sedie, mobili e suppellettili etc.) ad altezza operatore	<b>S</b>
-Spolveratura ad umido arredi, parti alte arredi, scaffalature nelle parti libere.	<b>A</b>
-Spolveratura ad umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie) piano di lavoro, scrivanie e corrimano	<b>Q</b>
-Spolveratura ad umido superfici orizzontali di termosifoni e davanzali interni ad altezza operatore	<b>M</b>
-Spolveratura ringhiere scale	<b>3M</b>
-Pulizia cestini, sostituzione sacchetto, pulizia posacenere	<b>G</b>

### **Legenda:**

G = giornaliera; 2S = due volte a settimana; S = settimanale; Q = quindicinale; M = mensile; 3M = trimestrale; 6M = semestrale; A = annuale; SN = secondo necessità.

Si specifica inoltre quanto segue:

1.lo svuotamento dei cestini: consiste oltre che nello svuotamento dei cestini per la carta, anche nella raccolta differenziata della carta, previa separazione dall'altro materiale di

rifiuto e deposito negli appositi contenitori;

2.la voce "pavimenti" deve intendersi comprensiva delle superfici delle scale, pianerottolo ascensore, ed in generale delle superfici calpestabili;

3.i posacenere dovranno essere posizionati solo negli spazi consentiti secondo la vigente normativa;

4.la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica;

5.la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;

6.la spolveratura esterna di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti, condizionatori, ringhiere scale, personal computer e relative tastiere e stampanti, con particolare attenzione ai davanzali delle finestre;

7.la scopatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;

8.la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;

9.la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;

10.la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;

11. la lavatura a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti.

L'Ente gestore dovrà dotarsi di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto.

Nel materiale occorrente per l'esecuzione del servizio in argomento sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, impalcature, ponteggi, ecc.

b) Disinfestazione, derattizzazione e deblatizzazione delle superfici:

il servizio di disinfestazione comprende la derattizzazione (profilassi antimurrina), la disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti e la disinfezione a carattere di repellente rettili e contro insetti alati.

Di seguito vengono specificate le modalità di svolgimento dei predetti interventi.

Derattizzazione

Applicazioni di esche rodenticide regolarmente registrate al Ministero della Sanità e collocate all'interno di specifici contenitori da eseguirsi normalmente presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio.

Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti

Intervento di irrorazioni delle parti esterne ed aerosolizzazione delle parti interne da eseguirsi normalmente presso tutti gli ambienti.

Disinfestazione a carattere di repellente rettili

Interventi da eseguirsi nella stagione calda presso tutti gli ambienti.

Tutti i prodotti utilizzati, per i predetti interventi, dovranno essere registrati al Ministero della Salute.

Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione dovrà essere personale



qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Il servizio dovrà essere svolto in modo tale da non creare intralcio alla normale attività lavorativa svolta nel centro.

c) raccolta e smaltimento rifiuti speciali:

tale servizio dipende direttamente dal quantitativo e dalla tipologia di rifiuti speciali prodotti per ogni edificio/unità di gestione.

L'attività richiesta prevede che siano effettuati:

- 1) fornitura e distribuzione di idonei contenitori per la raccolta differenziata;
- 2) coordinamento e movimentazione interna e stoccaggio in zone temporanee;
- 3) raccolta contenitori dei depositi temporanei;
- 4) trasporto e smaltimento in località idonee;
- 5) amministrazione documenti connessi con le attività di smaltimento;
- 6) gestione rapporti con Enti locali e società di raccolta rifiuti urbani;
- 7) compilazione del MUD a fine anno;
- 8) intervento, su specifica richiesta dell'Amministrazione contraente, per la raccolta e smaltimento di elevati quantitativi di rifiuti, sia assimilabili agli urbani che speciali.
- 9) raccolta di liquami proveniente dalla rete fognante interna non collegata alla rete comunale.

Per i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi dovrà essere dimensionata e predisposta un'area di raccolta da destinare a deposito temporaneo e forniti, secondo un piano concordato con la Prefettura-UTG competente, gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e per frequenza dei ritiri.

Il trasporto presso Centri di Conferimento autorizzati dovrà essere specifico mediante fornitura al Supervisore di "Formulari Identificativi Rifiuti" debitamente controfirmati e

timbrati dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento.

Sono a carico dell'Ente gestore tutti i costi inerenti la gestione del servizio, compresi quelli del personale addetto al servizio di pulizia ed igiene ambientale, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto e il rinnovo delle attrezzature e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività.

Dovrà inoltre essere compilato il registro di carico e scarico, e redatto a fine anno il MUD.

d) manutenzione aree verdi:

la manutenzione delle aree verdi, ove presenti, comprende, il costante mantenimento in buone condizioni del tappeto erboso, giardini, piante, alberi, prati e tutte le superfici coltivate a verde poste all'interno del comprensorio degli edifici oggetto del presente capitolato.

Gli interventi da effettuare dovranno essere svolti secondo le modalità indicate di seguito:

<b>Prati e superfici erbose</b>	<b>frequenza minima</b>
-Taglio regolare del tappeto erboso	<b>8/A</b>
- Concimazione dei tappeti erbosi	<b>2/A</b>
- Semina di miscugli, ove necessario, adatti al mantenimento della continuità dei tappeti erbosi	<b>A</b>
-Annaffiatura regolare dei tappeti erbosi e delle piante	<b>SN</b>
-Sfalcio dei prati naturali	<b>8/A</b>
-Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento del prato erboso	<b>2/A</b>

### **Siepi e cespugli in forma libera**

### **frequenza minima**

- Taglio estivo delle siepi per mantenere la forma inizialmente impostata **A**
- Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle siepi **2/A**
- Vangatura invernale e/o primaverile del terreno circostante le singole essenze e successiva concimazione **2/A**
- Estirpazione delle piante secche **SN**
- Annaffiatura regolare delle siepi **SN**

### **Alberi e superfici alberate**

### **frequenza minima**

- Potatura autunnale degli alberi e arbusti **A**
- Controllo scrupoloso della stabilità delle piante ad alto fusto con segnalazione scritta degli interventi che si rendessero necessari per prevenire pericoli di caduta **2/A**
- Mantenimento delle buche di convoglio ai piedi delle piante **SN**
- Mantenimento della pulizia delle aree verdi, spollonatura degli alberi presenti nelle zone di sfalcio o filari di alberature **SN**

### **Legenda:**

SN = secondo necessità; A = annuale; 2A = due volte l'anno; 8A = otto volte l'anno

**N.B. Tutti i servizi di cui sopra descritti dovranno svilupparsi, laddove possibile e utile, in modo sinergico al fine di non realizzare interventi disgiunti ma complementari e di supporto gli uni agli altri. Alcuni di questi servizi possono espletati congiuntamente dallo/dagli stesso/i operatore/i**

## FORNITURE

### A) kit fornitura per gli ospiti

Il gestore rinnoverà la fornitura dei generi, **consumabili con l'uso**, quali sapone, shampoo, dentifricio etc., tenendo conto delle ordinarie modalità di consumo dei medesimi generi in condizioni di normale fabbisogno. A tal fine si considera il normale fabbisogno una dose monouso giornaliera. Il Gestore avrà cura di annotare ogni fornitura.

Il gestore provvederà, altresì, a sostituire i beni, **non consumabili con l'uso**, (vestiario, effetti lettercci e gli altri di cui alla tabella seguente) alla constatazione dell'inservibilità di quelli oggetto della prima dotazione ovvero a fornirli ove non già assegnati.

Vestiario	Uomo	Donna	Bimbo Adattabile in base all'età
	1 paio di scarpe	1 paio di scarpe	2 paia di scarpe o ciabatte
	1 paio di ciabatte	1 paio di ciabatte	
	2 tute (in alternativa 2 pantaloni + giaccone)	2 gonne lunghe /camicie	3 tutine
	1 pigiama	1 pigiama	2 pigiami
	4 paia di slip	4 paia di slip	4 paia di slip
	3 asciugamani	3 asciugamani	2 asciugamani
	4 paia di calze	4 paia di calze	4 paia di calzini
	2 magliette	2 magliette	3 canotte
	2 T-shirt	2 T-shirt	3 magliette
		2 reggiseni	
Igiene	1 dentifricio	1 dentifricio	1 dentifricio
	1 spazzolino	1 spazzolino	1 spazzolino
	1 pettine	1 pettine	1 pettine
	carta igienica	carta igienica	carta igienica
		Assorbenti	secondo necessità almeno 4 confezioni pannolini
	2 sapone liquido	2 sapone liquido	2 sapone liquido
	2 shampoo	2 shampoo	2 shampoo
Effetti lettercci	2 lenzuola e 1 federa monouso ogni 3 giorni		2 lenzuola e 1 federa monouso ogni 3 giorni
	2 coperte		2 coperte
Altro	1 borsone da viaggio	1 borsone da viaggio	

Ad ogni ospite, in aggiunta ai beni elencati nel kit di vestiario, sarà fornita una sola volta all'ingresso una scheda telefonica di 15 € oltreché un buono economico pari a valore di 5 € ogni 2 giorni) spendibile all'interno del centro per le spese quali bolli postali, schede telefoniche, snack alimentari, bibite analcoliche, sigarette, libri, riviste, giornali ecc.

## **B) pasti**

Oggetto del servizio è la fornitura dei pasti in favore degli stranieri irregolari ospiti del centro.

Tale servizio potrà essere effettuato in proprio o tramite catering o tramite terzi sub-appaltanti, mentre la distribuzione dovrà essere effettuata dal personale dell'Ente gestore nei locali adibiti ad uso mensa.

Il servizio dovrà essere svolto per sette giorni alla settimana con una somministrazione di prima colazione, pranzo e cena, secondo il numero delle presenze nel centro.

Ogni pasto (pranzo e cena con alternanza dei menù previsti) sarà composto da un primo piatto (pasta o riso gr 100/150 a seconda del condimento o gr 80 pasta e 100 gr. di legumi o riso), un secondo piatto (carne rossa 150 g. carne bianca 200 g o 250 g se con osso, pesce 200 g, due uova, 100 g di formaggio, verdura 300 g), frutta di stagione (150 g oppure 1 frutto, mela, pera, arancia, ecc.) 2 panini (g 60 cad.), 1 lt. di acqua minerale pro capite.

La prima colazione sarà composta da 1 bevanda calda (200 cc a scelta latte, caffè, té) fette biscottate (4 fette biscottate), 1 panetto di burro, 2 confezioni di marmellata o miele, in alternativa biscotti confezionati monoporzione da 80 g.

Nella scelta degli alimenti sarà posta la massima cura nel proporre menù non in contrasto con i principi e le abitudini alimentari diversi. In particolare dovranno essere rispettati tutti i vincoli costituiti dalle regole alimentari dettate dalle diverse scelte religiose.

Dietro prescrizione medica, dovranno altresì essere fornite diete ipo-sodiche, ipo-proteiche, ipo-glicidiche o prive di alimenti allergizzanti.

Il menù non potrà essere variato salvo i casi di comprovata emergenza. L'introduzione di piatti sostitutivi dovrà essere preventivamente concordata.

Per ogni pasto dovrà essere assicurata a tutti i commensali una disponibilità minima di:

1. un primo piatto, tra cui è ammessa anche la pizza;
2. un secondo piatto, che può essere costituito anche da affettati o formaggi;
3. un contorno;
4. un tipo di frutta o yogurt o, due volte a settimana, dolce monoporzione;
5. bevande come sopra indicato;
6. fornitura alimenti per neonati e bambini secondo necessità; a richiesta dovranno essere forniti cestini da viaggio.

I generi alimentari dovranno essere di prima qualità e garantiti a tutti gli effetti di legge per quanto riguarda la genuinità, lo stato di conservazione e l'igiene.

I pasti dovranno essere serviti completi di tovaglioli di carta, tazza o bicchiere in plastica monouso e set di posate in plastica. Inoltre, in caso di catering, dovranno essere confezionati in idonee vaschette monoporzione a sigillatura ermetica, provviste di etichette indicanti la denominazione dell'azienda, il lotto di produzione, la data di confezionamento e la data di scadenza, il trasporto dovrà avvenire tramite mezzi attrezzati e provvisti di autorizzazione sanitaria ed i cibi dovranno essere custoditi ad idonea temperatura.