



# **COMUNE DI PALERMO**

## **AREA DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE**

**Ufficio Servizi Sociali, Contrasto alla Povertà e Servizi Residenziali**

U.O. Accreditamento Servizi Sociali

e-mail: [accreditamentoservizisociali@comune.palermo.it](mailto:accreditamentoservizisociali@comune.palermo.it)

### **LINEE GUIDA PER L'ACCREDITAMENTO DEGLI ENTI PER LA GESTIONE DI DORMITORI DI I° LIVELLO**

**Le presenti Linee Guida rappresentano l'indirizzo per l'attuazione del Servizio Dormitorio di I° Livello sul territorio della Città di Palermo.**

## **Enti da accreditare**

Gli Enti che possono richiedere l'Accreditamento sono quelli di cui all'art.45 D.lgs. 50/2016, cooperative sociali di cui all'art. 1 lettera A della L.381 del 08 novembre 1991, nonché altri Enti Pubblici o Privati senza finalità di lucro, con personalità giuridica riconosciuta.

Nello specifico, ai fini della definizione delle procedure a cui fanno riferimento le presenti linee guida, gli Enti che possono chiedere l'accREDITAMENTO sono quelli che gestiscono, o intendono gestire, Servizi di carattere socio assistenziale che realizzano interventi atti ad affrontare le condizioni di marginalità sociale. Ci si riferisce, pertanto, a Servizi destinati al sostegno delle persone che vivono situazioni di estremo bisogno economico e sociale che comportano un disagio abitativo e un rischio sempre più accentuato di esclusione sociale. Si tratta, in particolare, di persone che non riescono a provvedere autonomamente alla soddisfazione dei bisogni primari legati all'alimentazione, all'accoglienza notturna ed all'igiene personale (che necessitano di servizio doccia, servizio lavanderia, distribuzione abbigliamento), nonché alle famiglie in difficoltà ed in situazioni di emergenza abitativa.

Lo scopo è quello di potenziare e supportare le capacità delle persone singole senza dimora, delle famiglie, dei nuclei di convivenza che si trovano in difficoltà abitative o prive dei necessari supporti vitali.

## **Requisiti per l'accREDITAMENTO**

L'Ente che intende accreditarsi, per la gestione del servizio dormitorio di I° livello, oltre a potere dimostrare di avere maturato una esperienza di almeno 36 mesi nella gestione del servizio oggetto dell'accREDITAMENTO, dovrà essere in possesso dei sottoelencati requisiti oggettivi e specifici.

### **Requisiti di ordine generale**

- ✓ Atto costitutivo o Statuto che preveda tra le finalità e/o gli scopi sociali contenuti la realizzazione di servizi e/o prestazioni uguali o analoghi a quelli descritti nelle presenti linee guida e comunque coerenti con l'attività oggetto dell'accREDITAMENTO.
- ✓ Iscrizione all'Albo Regionale/ camera di Commercio o autorizzazione al funzionamento, ove previsti in relazione alla tipologia del servizio e dell'Ente che chiede l'accREDITAMENTO;
- ✓ Disponibilità a garantire la sede operativa nel territorio della Città di Palermo. (dichiarata con atto notorio).
- ✓ Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente di condanne definitive per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale.
- ✓ Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio dell'attività oggetto dell'accREDITAMENTO.
- ✓ Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente della pena accessoria dell'interdizione da una professione o dai pubblici uffici.
- ✓ Assenza di procedimenti penali pendenti o comunque di procedimenti per l'applicazione di misure di prevenzione.
- ✓ Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente, negli ultimi 10 anni, di risoluzione di contratti di accREDITAMENTO per la gestione del servizio di cui al presente atto.
- ✓ Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente, di altre fattispecie previste dall'art.38 del D.L.163/2006.
- ✓ Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e il pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori secondo la legge vigente.
- ✓ Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e i pagamenti in materia di imposte e tasse secondo la legge vigente.
- ✓ Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro per disabili ex Legge 68/99.
- ✓ Rispetto di tutte le disposizioni attinenti la prevenzione degli infortuni e le assicurazioni relative.
- ✓ Rispetto degli obblighi di cui al D. Lgs.81/2008 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.
- ✓ Rispetto della normativa sulla privacy come previsto dal T.U. 196/2003.

- ✓ Essere in grado di documentare in ogni momento tutte le dichiarazioni che verranno rese.

### **Requisito specifico**

L'Ente dovrà documentare di avere raggiunto adeguati livelli di qualità nella gestione del servizio di cui all'oggetto, attraverso la presentazione di un progetto tecnico relativo al Servizio che intende gestire e/o alle prestazioni che intende erogare.

Il **Progetto tecnico** dovrà contenere:

- ✓ Titolo/Denominazione del Servizio
- ✓ Area d'intervento
- ✓ Analisi del fenomeno oggetto dell'intervento
- ✓ Finalità generali
- ✓ Obiettivi specifici
- ✓ Metodologia adottata per ciascun obiettivo specifico
- ✓ Target dell'utenza
- ✓ Altri attori/soggetti/servizi da coinvolgere
- ✓ Risorse Umane utilizzate (personale impiegato, specificando numero, qualifica e ruolo)
- ✓ Descrizione dei locali, degli spazi e/o delle dotazioni strutturali e strumentali utilizzate
- ✓ Attività e strumenti previsti
- ✓ Tempi di realizzazione
- ✓ Modalità di monitoraggio in itinere e di valutazione finale
- ✓ Motivi della sostenibilità del Servizio realizzato
- ✓ Forme previste di comunicazione e diffusione dei risultati raggiunti

### **Procedura di Accreditamento**

L'Area delle Politiche Socio Sanitarie – Ufficio Servizi Sociali, Contrasto alla Povertà e Servizi Residenziali redige e pubblica l'Avviso per l'Accreditamento degli Enti che manifestano l'intenzione di accreditarsi per la Gestione del servizio di Dormitorio di I° livello.

Tutti gli Enti interessati, in possesso dei requisiti di ordine generale e specifici sopra descritti, possono richiedere l'Accreditamento con il Comune di Palermo, seguendo l'iter descritto nell'Avviso.

L'Avviso di Accreditamento, una volta pubblicato secondo le procedure previste per legge, non ha scadenza, se non al momento della sua formale revoca.

Gli Enti interessati all'accREDITamento dovranno attenersi a quanto previsto dalle presenti "Linee Guida per l'AccREDITamento degli Enti e la gestione del Servizio di dormitorio di I° livello.

In particolare, gli Enti dovranno produrre documentazione attestante il possesso dei requisiti per l'accREDITamento, di ordine generale e specifici come sopra descritti, nonché la dichiarazione degli obblighi che si impegnano a rispettare per garantire la validità dell'accREDITamento ottenuto.

### **Contratto di Gestione**

L'Area delle Politiche Socio Sanitarie – Ufficio Servizi Sociali, Contrasto alla Povertà e Servizi Residenziali, valutata, in fase di programmazione, la necessità di attivare il servizio gestito in maniera indiretta, viste le risorse economiche disponibili, invita gli Enti Accreditati a stipulare specifico Contratto di Gestione per il Servizio e/o gli interventi ritenuti necessari.

Nel caso della presenza di più Enti Accreditati per il medesimo Servizio, ove questo fosse indivisibile e in assenza di accordi diversi, l'Area delle Politiche Socio Sanitarie – Ufficio Servizi Sociali, Contrasto alla Povertà e Servizi Residenziali procederà all'individuazione dell'Ente mediante procedure pubbliche di scelta, con modalità descritte in apposito Avviso. L'Ente prescelto verrà quindi invitato a stipulare il

Contratto di Gestione del Servizio da attivare.

Altrimenti, ove il Servizio fosse divisibile il Settore potrà procedere, previo accordo tra le parti interessate, alla stipula dei Contratti di Gestione, indicando in ciascuno di essi il numero massimo dei posti e/o dei destinatari e/o delle progettualità attivabili, distribuendo gli stessi secondo modalità che assicurino il rispetto delle esigenze dei contraenti.

I Contratti di Gestione per ciascun Servizio hanno validità, salva pattuizione contraria, dal momento della stipula fino al 31 dicembre dell'anno successivo a quello della sottoscrizione.

Il Contratto di Gestione dovrà contenere:

- ✓ La descrizione del Servizio che si intende attivare.
- ✓ I destinatari e il numero dei posti disponibili e/o delle progettualità attivabili.
- ✓ Le modalità di avvio del Servizio.
- ✓ Le prestazioni erogate e l'organizzazione delle attività.
- ✓ Il personale previsto.
- ✓ I corrispettivi.
- ✓ Le spese ammissibili.
- ✓ Le modalità di contabilità e di rendicontazione delle attività rese.
- ✓ Le modalità di liquidazione dei compensi.
- ✓ Gli obblighi dell'Ente.
- ✓ I motivi e l'iter di sospensione e di revoca del Contratto.
- ✓ La durata del Contratto di Gestione
- ✓ Le modalità delle verifiche e dei controlli.

Considerata la tipologia degli Enti Accreditati, per la gestione del Servizio sarà riconosciuto un rimborso delle spese ammissibili sostenute, sino alla concorrenza dell'importo massimo rimborsabile previsto nell'Avviso di accreditamento del pertinente servizio.

Il rimborso avverrà sulla base di fatture debitamente emesse e corredate da idonea documentazione contabile e attestante il rispetto degli obblighi connessi alle prestazioni.

### **Destinatari del Servizio**

I destinatari dell'intervento attuato dal Servizio, a seguito del Contratto di Gestione sono persone che vivono una condizione di marginalità sociale, ove sono presenti bisogni che impediscono standard di vita dignitosi o che mettono a rischio la stessa sopravvivenza.

In particolare si intende dare una risposta organica ai bisogni delle persone che, come da classificazione ETHOS - "Tipologia europea sulla condizione di senza dimora e sull'esclusione abitativa" - vivono un grave disagio abitativo: persone senza tetto, senza casa, con sistemazioni alloggiative insicure, con sistemazioni alloggiative inadeguate.

Per ciascun servizio l'Ente dovrà utilizzare un numero adeguato di operatori, con qualifiche specifiche, dotazioni strutturali, strumentali, organizzative così come descritto in ciascun Contratto di gestione.

Pertanto, a seguire, si descrive il Servizio, gli interventi e le modalità organizzative minime che gli Enti Accreditati dovranno garantire, a fronte della stipula di specifico Contratto di Gestione inerente l'oggetto dell'Accreditamento.

### **Requisiti Dormitorio I Livello**

#### **Descrizione del Servizio**

Il Dormitorio di I livello è un Servizio di accoglienza residenziale notturna a bassa soglia (con accesso su richiesta spontanea) e di transito, che comprende anche il pasto serale, la doccia, la primacolazione, la fornitura di indumenti di prima necessità e materiale igienico sanitario, la pulizia di lenzuola, coperte,

asciugamani.

Nella gestione del servizio **dovranno essere garantite** le seguenti modalità organizzative:

- ✓ un clima relazionale adeguato attraverso l'adozione di prassi di accoglienza diversificate in base alle situazioni, al rispetto delle diverse culture ed etnie, condivisione di regole che facilitano la convivenza;
- ✓ la presenza di équipe pluridisciplinare, individuando il responsabile del servizio e la presenza di operatori con qualifiche specifiche rispetto alla tipologia del servizio, prevedendo forme di formazione continua ed aggiornamento del personale;
- ✓ orientamento ed informazione da fornire agli ospiti circa i servizi presenti sul territorio con possibilità di effettuare eventuali invii a servizi di secondo livello;
- ✓ limitare al massimo le dimissioni di persone over 65 ove non siano immediatamente disponibili soluzioni abitative alternative strutturali.

Il Dormitorio dovrà garantire un'apertura di 52 settimane, funzionante dal lunedì alla domenica (festivi compresi) con un'apertura giornaliera e di ingresso dalle ore 19.00 e di uscita alle ore 08.30. L'organico dovrà prevedere almeno un dipendente per ogni figura professionale di seguito elencata:

- ✓ **n. 1 responsabile della struttura** con esperienza pluriennale e con curriculum da dove si evinca l'esperienza maturata nel coordinare le attività ed il personale previsto nell'ambito del servizio oggetto dell'accreditamento o in servizi analoghi per 52 settimane, per 4 gg. di presenza settimanali, per 4 h. giornaliere;
- ✓ **n. 1 addetto all'accoglienza in struttura** per 52 settimane, per 7 gg. di presenza settimanale, per 4 h. giornaliere;
- ✓ **n. 1 ausiliario per i servizi di pulizia** per 52 settimane, per 7 gg. di presenza settimanale, per 4 h. giornaliere.

**Oltre le figure precedentemente enunciate, per la realizzazione delle attività previste, l'Ente accreditato potrà avvalersi del supporto del volontariato. In tal caso, il rapporto tra quest'ultimo e l'Ente Contraente dovrà essere regolato secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di volontariato. Inoltre l'Ente nel progetto tecnico da allegare all'istanza di accreditamento, dovrà descrivere le modalità con le quali verrà impiegato il personale volontario.**

### **Immobili**

La sede del dormitorio dovrà essere ubicata nel territorio della Città di Palermo, e in luoghi che facilitino l'integrazione con la comunità locale.

Qualora i locali, le attrezzature, le dotazioni strumentali sono messi a disposizione dall'Ente Accreditato questi dovranno essere adeguati alla realizzazione del Servizio e degli interventi secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di edilizia, urbanistica, di prevenzione incendi, di igiene e sanità, di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori e dell'utenza nonché in materia di superamento delle barriere architettoniche, così come descritto in ciascun Progetto Tecnico allegato alla istanza di Accreditamento.

Per il Servizio di dormitorio di I° livello, inoltre, si dovranno osservare i seguenti aspetti:

- ✓ La cura degli ambienti, la dotazione di adeguati arredi, la pulizia e l'igiene dei locali, la manutenzione ordinaria e straordinaria.
- ✓ La garanzia di un adeguato collegamento della struttura ai punti nevralgici del tessuto cittadino, soprattutto per ciò che riguarda la possibilità di utilizzo degli altri servizi anche attraverso un funzionale collegamento con i servizi di trasporto pubblico.
- ✓ La presenza di spazi che consentano e facilitino le attività da condividere con altri servizi, gruppi, associazioni, volontari, altri attori significativi, presenti sul territorio.

### **Standard strutturali degli immobili**

Per quanto concerne gli immobili che accoglieranno le attività del dormitorio e messe a disposizione dall'Ente Accreditato, dovranno essere:

- ✓ Conformi alle norme in materia di Urbanistica ed Edilizia, sia nazionale che regionale;
- ✓ Adeguati a quanto richiesto con D.M. 05/07/1975 relativamente all'altezza minima ed ai requisiti igienico sanitari principali dei locali d'abitazione;
- ✓ Conformi alla normativa vigente con riferimento, anche, al dimensionamento degli ambienti costituenti l'immobile in rapporto alla loro destinazione ed al numero di persone presenti; alla dotazione dei servizi igienici e di docce, sia per gli utenti sia per il personale, in rapporto al numero di persone presenti.
- ✓ Conformi alla normativa in materia di prevenzione incendi;
- ✓ Conformi alla normativa in materia di superamento di barriere architettoniche (Legge N.13 del 09.01.1989 D.M.LL.PP. N. 236 del 14.06.1989 1989, dal D.A. 15.12.2014 e ss. mm. ed ii.)

Gli immobili dovranno essere, altresì, conformi alla normativa inerente alla sicurezza nei luoghi di lavoro:

- ✓ D.lgs. 81/08 – Testo Unico sulla sicurezza e ss.mm.e ii.;
- ✓ D.M. 10/03/1998 criteri generali di sicurezza antincendio e gestione emergenze nei luoghi di lavoro;
- ✓ D.M. 388/03 regolamento recante disposizioni sul primo soccorso, in attuazione dell'art. 15 comma 3 del D.lgs. 19/09/94 n. 626 e ss.mm. ed ii.;
- ✓ Normativa sul superamento delle barriere architettoniche.

Degli immobili di che trattasi dovrà essere altresì allegata la seguente documentazione tecnica:

- ✓ Relazione Tecnica completa di elaborato grafico in scala, con indicate le superfici e la destinazione dei singoli ambienti;
- ✓ Certificato Conformità impianti tecnologici, quali: idrico fognario – riscaldamento - climatizzazione - gas- altro \_\_\_\_\_);
- ✓ Certificato Conformità impianto elettrico e di impianto di terra;
- ✓ Certificato agibilità/abitabilità/Scia/Perizia Giurata;
- ✓ Certificazione catastale completo di visura e planimetria;
- ✓ Verbale di verifica ascensore e/o di altri impianti per il collegamento verticale (se esistenti), immatricolazione e assistenza Ditta specializzata;
- ✓ Documento valutazione Rischi – Piano di emergenza e/o dichiarazione sostitutiva ai sensi di legge circa la redazione, secondo la tempistica di legge, in caso di inizio dell'attività.

Per il servizio di Dormitorio di I livello l'accoglienza è garantita fino al raggiungimento del numero massimo previsto di 24 utenti che verrà specificato in ciascun Contratto di Gestione.

Ogni bimestre il Responsabile del Servizio erogato o dell'Ente gestore invierà l'elenco dei beneficiari e la relazione sulle attività svolte, su appositi registri cartacei o digitali.

### **Corrispettivi economici**

Il corrispettivo economico per il servizio svolto, sarà quantificato e descritto nell'apposito avviso e nel contratto di gestione.

### **Modalità di rimborso delle spese sostenute**

Successivamente l'avvenuta fornitura anche parziale delle prestazioni previste o la realizzazione del Servizio e l'inoltro all'Area delle Politiche Socio Sanitarie, dei documenti contabili attestanti le spese sostenute, il Dirigente dell'Ufficio Servizi Sociali, Contrasto alla Povertà e Servizi Residenziali, visto il certificato di regolare esecuzione anche parziale del servizio (cfr. art. 102 Codice dei contratti), emette provvedimento Amministrativo (Determina di pagamento) per la corresponsione dei costi o il rimborso delle spese sostenute per la fornitura delle prestazioni o la realizzazione del Servizio.

### **Obblighi degli operatori**

Gli operatori dei servizi gestiti dagli Enti Accreditati, nella attuazione dei vari interventi ed attività, dovranno:

- ✓ Perseguire obiettivi e adottare metodi d'intervento fondati sul rispetto dei diritti della persona, sull'ascolto e la partecipazione della stessa e al progetto che la riguarda.
- ✓ Favorire i rapporti dei beneficiari con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi e di ogni altra risorsa presenti nel territorio.
- ✓ Riconoscere, supportare e potenziare le risorse latenti dei destinatari degli interventi.
- ✓ Sviluppare ed utilizzare la capacità di riconoscere i reali bisogni delle persone, evitando il rischio della cronicizzazione, della sostituzione e della dipendenza, considerando gli elementi del *tempo* e delle adeguate modalità operative adottate come elementi fondamentali nel processo di aiuto alla persona.
- ✓ Incrementare la capacità di utilizzo di uno sguardo strategico, considerando ogni azione posta in essere come facente parte del progetto personalizzato e finalizzato alla fuoriuscita dalla condizione di dipendenza e marginalità.
- ✓ Alimentare le proprie competenze relazionali, intese come capacità di gestire il rapporto con l'altro con empatia ed adeguata distanza emotiva.
- ✓ Facilitare la capacità di distinzione di ruoli e funzioni, attraverso la consapevolezza delle differenze di ambiti, ruoli, interessi, posizioni dei vari attori coinvolti nei processi di accoglienza e cura.
- ✓ Collaborare con le istituzioni ed i servizi sociali preposti alle funzioni di tutela delle persone in situazioni di emergenza sociale e con le autorità giudiziarie competenti.

### **Impegni dell'Ente Accreditato nella gestione del Servizio**

L'Ente Accreditato, nella gestione del Servizio oggetto del Patto, si impegna ad assolvere ai seguenti adempimenti:

- ✓ Sottoscrivere il contratto di gestione.
- ✓ Non sub-appaltare le prestazioni oggetto del contratto di gestione
- ✓ Esibire idonea polizza assicurativa, prima della sottoscrizione del contratto, a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio.

### **Controlli, verifiche, cause di decadenza o risoluzione**

Il Comune di Palermo procederà periodicamente alle verifiche sul mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento degli Enti che lo hanno ottenuto e sugli accordi stipulati nel/i "Contratto di Gestione".

La perdita anche di un solo requisito comporterà la decadenza dall'Accreditamento.

Inadempienze gravi ai contenuti del Contratto di Gestione comporteranno sanzioni fino alla eventuale risoluzione, secondo le modalità previste dallo stesso.