



# Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare  
per il Risorgimento e la Resistenza

## **ALLEGATO A - Descrizione del Servizio**

**Oggetto: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE A FAVORE DELLE PERSONE IN STATO DI GRAVITÀ ED EMERGENZA SOCIALE - QUOTA SERVIZI FONDO POVERTÀ. CUP B91H21000020001, CPV 85312000-9**

Il presente Allegato - che è parte integrante del Capitolato speciale d'appalto per l'affidamento del servizio in oggetto - disciplina l'ambito di intervento, i flussi di intervento, le modalità operative e i requisiti organizzativi richiesti per la realizzazione e gestione della Centrale Operativa di Pronto Intervento Sociale (COPrIS).

### **A - AMBITO DI INTERVENTO**

La COPrIS riceve le segnalazioni telefoniche degli Enti Segnalanti, come definiti al seguente punto C.1, riguardanti situazioni di emergenza sociale improvvisa, che generino bisogni indifferibili della persona a cui è necessario dare una risposta professionalmente qualificata, immediata e tempestiva.

Sono qualificati come indifferibili i bisogni della persona che:

- versa in una situazione di effettivo pericolo per la propria integrità fisica e/o psichica;
- essendo soggetto fragile in stato di abbandono e/o privo di protezione, corre grave rischio per la propria incolumità e/o per la propria salute socio-relazionale, in quanto privo di reti familiari e sociali;
- si trova in una condizione di grave deprivazione morale e/o materiale o comunque di disagio sociale, tali da richiedere un intervento operativo di protezione non rinviabile.

In caso di calamità naturali, emergenze climatiche, emergenza sociale connessa con eventi critici improvvisi e imprevedibili (a titolo esemplificativo: incendio di abitazioni, crolli, smottamenti, alluvioni) la COPrIS mette la propria attività a disposizione delle Autorità preposte alla gestione dell'emergenza.

Il servizio non è rivolto a tutte quelle situazioni di emergenza di natura strettamente sanitaria (a titolo esemplificativo: persone totalmente non autosufficienti, disabili gravi, utenza psichiatrica, utenza con problemi di dipendenza e alcolisti in grave stato di alterazione psicofisica) per le quali sono competenti i servizi del 118. Si precisa, inoltre, che non è di competenza della COPrIS la gestione delle dimissioni dalle strutture sanitarie, incluso il Pronto Soccorso.

Sulla base delle segnalazioni pervenute negli ultimi 12 mesi, il numero stimato di interventi annui che la COPrIS sarà tenuta ad affrontare ammonta a circa 60 situazioni di urgenza o emergenza sociale. Resta fermo che il suddetto calcolo non tiene conto delle situazioni legate a calamità naturali, emergenze climatiche, emergenze sociali connesse con eventi critici improvvisi e imprevedibili.

### **B - FLUSSI DI INTERVENTO**

#### **B.1 – Orari di servizio**

La Centrale Operativa del Pronto Intervento Sociale è attiva nei giorni feriali dalle ore 14.00 alle ore 00.00 e dalle ore 00.00 alle ore 9.00 del giorno successivo, se feriale; se il giorno successivo è un sabato oppure è festivo, il servizio dura per l'intera giornata.

#### **Ufficio d'Ambito**

Viale Torino 19 - 36100 Vicenza

tel. 0444 222564

mail: [progettisociali@comune.vicenza.it](mailto:progettisociali@comune.vicenza.it)

pec: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)



**VICENZA** CITTÀ FINALISTA  
CAPITALE ITALIANA  
DELLA CULTURA **2024**



Negli altri orari il servizio è assicurato dal Servizio Sociale dei Comuni dell'ATS VEN\_06-Vicenza con i quali saranno definiti appositi protocolli operativi.  
Al riguardo, si riporta lo schema settimanale seguente:

Fascia oraria	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
00.00- 09.00	COPrIS	COPrIS	COPrIS	COPrIS	COPrIS	COPrIS	COPrIS
09.00- 14.00	SST	SST	SST	SST	SST	COPrIS	COPrIS
14.00- 00.00	COPrIS	COPrIS	COPrIS	COPrIS	COPrIS	COPrIS	COPrIS

COPrIS	SST
Competenza della Centrale Operativa Pronto Intervento Sociale	Competenza dei Servizi Sociali Territoriali

## **B.2 – Attività della Centrale Operativa**

La Centrale Operativa di Pronto Intervento Sociale, in generale, garantisce agli Enti Segnalanti la reperibilità telefonica da parte di un assistente sociale e la reperibilità di almeno un operatore (qualificato ai sensi del successivo art. D.2) per effettuare l'intervento sul luogo dell'emergenza.

Più dettagliatamente, la COPrIS svolge le attività di seguito descritte.

**1. Gestione dell'emergenza.** La COPrIS riceve le segnalazioni telefoniche e svolge una prima valutazione del bisogno; ove la situazione lo richieda, procede all'organizzazione dell'intervento in loco che deve essere garantito entro massimo 2 ore dal ricevimento della segnalazione, assicurando sempre senza interruzioni la reperibilità telefonica.

La COPrIS si impegna a:

I) prendere in carico direttamente e tempestivamente la persona coinvolta nell'emergenza, anche secondo le modalità concordate con i Comuni dell'ATS, promuovendo attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno e assicurando, se del caso, l'accoglienza per un massimo di 3 notti garantite nel limite dei posti disponibili;

II) se indispensabile e comunque tenendo conto delle peculiarità del bisogno rilevato, trasportare la persona in uffici/presidi/soluzioni di accoglienza con l'automezzo di propria dotazione;

III) valutare, compatibilmente con le circostanze del caso concreto, a quale Comune dell'ATS VEN\_06-Vicenza afferisce la persona coinvolta nell'emergenza e individuare il SST competente alla presa in carico.

**2. Documentazione del caso.** La COPrIS invia tempestivamente ai SST competenti e ai servizi specialistici di ATS o di altro territorio una relazione sociale del caso affrontato, contenente:

I) la scheda di segnalazione compilata;

II) documento di identità/soggiorno/sanitari della persona coinvolta nell'emergenza;

III) informativa privacy sottoscritta dalla stessa;

IV) ogni informazione utile riguardante il caso segnalato e l'intervento effettuato.

**3. Back office.** Svolge per un massimo di 15 ore settimanali attività di back office finalizzata al raccordo con i SST e gli altri servizi specifici del territorio (centri antiviolenza del territorio, CSM, servizi specialistici, strutture di accoglienza, servizi socio sanitari), nonché alla redazione della reportistica di seguito descritta, da trasmettere al Committente (nella persona del D.E.C.):

**A. Report mensile,** da produrre unitamente alle fatture e alla documentazione di cui all'art. 8, contenente:

### Ufficio d'Ambito

Viale Torino 19- 36100 Vicenza

tel. 0444 222564

mail: [progettisociali@comune.vicenza.it](mailto:progettisociali@comune.vicenza.it)

pec: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)



**VICENZA** CITTÀ FINALISTA  
CAPITALE ITALIANA DELLA CULTURA **2024**



- numero di attivazioni della reperibilità telefonica, data, orario, durata;
- numero degli interventi effettuati, specificando quelli che hanno comportato un'uscita per raggiungere il luogo dell'emergenza;
- trasporti dei beneficiari effettuati;
- servizi segnalanti;
- servizi competenti attivati per la presa in carico dei beneficiari;

**B. Relazione trimestrale**, da produrre, a prescindere dalla data di avvio delle attività, entro il 10 aprile per il I trimestre, 10 luglio per il II trimestre, 10 ottobre per il III trimestre, 10 gennaio dell'anno successivo per il IV trimestre, contenente:

1) le informazioni di cui ai Report mensili, corredate da un esame generale sull'andamento del servizio che dia conto, in particolare, delle maggiori criticità rilevate, dei costi della COPrIS e di attivazione degli interventi, specificando le spese sostenute per l'intervento di operatori specializzati (a titolo esemplificativo: mediatori, OSS, assistenti familiari, educatori) e il motivo del ricorso a tali figure;

2) il prospetto dei seguenti dati statistici, mediante tabella in formato Excel:

- generalità anagrafiche dei beneficiari e, se presente, codice fiscale;
- fascia di età (0-18; 19-30; 31-60; over 60);
- cittadinanza: italiana, UE, extra UE;
- persone migranti, appartenente a minoranze, richiedenti asilo;
- condizione abitativa: stabile, senza tetto, senza casa, sistemazione insicura, sistemazione inadeguata;
- persone affette da disabilità psichiche e/o fisiche;
- donne vittime di violenza;
- titolo di studio dei beneficiari;
- status lavorativo del beneficiario (occupato, disoccupato, inoccupato).

**C. Resoconto annuale**, da presentare entro il 31 dicembre, contenente il prospetto su base annuale dei dati statistici indicati al precedente punto B. - 2), sempre mediante tabella in formato Excel, corredato da un esame complessivo e organico della qualità e quantità del servizio offerto, con particolare riferimento a:

- numero di interventi eseguiti suddivisi per mese, di modo che siano immediatamente percepibili i picchi di intervento;
- servizi segnalanti;
- tipologia di utenza (a titolo esemplificativo: adulti, anziani, disabili, nuclei, minori, donne vittime di violenza, grave marginalità);
- tipologia di bisogno richiesto;
- esito degli interventi;
- servizio competente attivato;
- nazionalità dei beneficiari.

## C - MODALITÀ OPERATIVE

### **C.1 - Gestione del servizio**

- la COPrIS è dotata di un numero telefonico dedicato e di un indirizzo e-mail sempre monitorato;
- i contatti con la stessa sono riservati agli Enti Segnalanti, ossia: i Servizi Sociali del Comune di Vicenza e degli altri Comuni dell'ATS, gli Amministratori Locali (Sindaco o suo delegato), Equipe Marginalità, gestori dei servizi di prossimità (unità di strada, servizi educativi di strada, ETS aderenti alla rete per il contrasto della grave marginalità), Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, Questure e Commissariati, Polizia Municipale. L'accesso di altri soggetti alla COPrIS potrà essere previsto con specifici accordi; essa non fornisce servizio di reperibilità direttamente ai privati;

#### Ufficio d'Ambito

Viale Torino 19· 36100 Vicenza  
tel. 0444 222564  
mail: [progettisociali@comune.vicenza.it](mailto:progettisociali@comune.vicenza.it)  
pec: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)



**VICENZA** CITTÀ FINALISTA  
CAPITALE ITALIANA DELLA CULTURA **2024**



- la presa in carico da parte della COPrIS della persona coinvolta nella situazione di emergenza termina nel momento in cui la stessa viene preso in carico dal SST e, comunque, entro un massimo di 5 giorni dalla segnalazione;
- nel caso in cui l'intervento comprenda il ricorso ad una soluzione di accoglienza, la COPrIS ne dà tempestiva segnalazione al Comune Competente, ai fini dell'assunzione da parte di quest'ultimo dei relativi costi, esclusi quelli relativi ai primi 3 giorni di accoglienza garantita (cfr. precedente art. B.2, punto 1. Gestione dell'emergenza);
- gli operatori assicurano ai colleghi subentranti al turno successivo un adeguato passaggio di consegne, che dia conto almeno delle seguenti informazioni: numero di chiamate ricevute, Enti Segnalanti, tipologia di emergenza segnalata, tipologia di intervento effettuato, criticità prevedibili e indicazioni operative per la migliore gestione delle stesse;
- la COPrIS si doterà di un *database* in modalità *open source* che condividerà con il Committente per monitorare gli interventi e gli eventuali servizi attivati; il *database* al termine dell'affidamento, sarà lasciato nella disponibilità del Committente;
- l'Aggiudicatario si impegna a produrre entro 30 giorni dall'affidamento del servizio un vademecum sulle modalità operative del servizio e la relativa modulistica per la conseguente approvazione del Committente;
- gli SST segnalano alla COPrIS le situazioni già in carico o comunque conosciute che prevedibilmente saranno oggetto di segnalazione, fornendo alla stessa indicazioni operative per la migliore gestione dell'eventuale emergenza;
- la COPrIS si avvale delle strutture individuate nell'apposito elenco stilato in collaborazione con il Comune di Vicenza e gli altri Comuni dell'ATS (cfr. successivo art. C.3), nei limiti della disponibilità di posti letto.

## **C.2 - Risorse per la gestione del servizio**

L'Aggiudicatario del servizio di PrIS dispone di un fondo cassa così determinato:

- un budget massimo pari ad € 2.880,00 a titolo di rimborso chilometrico forfettario per la durata complessiva dell'affidamento, da rendicontare in fase di fatturazione del servizio; si precisa che il rimborso in parola verrà calcolato considerando il Comune di Vicenza come punto di partenza;

- un budget massimo pari ad € 10.000,00 per l'intero periodo di affidamento, per provvedere direttamente, nel rispetto dei criteri di appropriatezza ed economicità, all'acquisizione di figure professionali di supporto per specifici interventi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: mediatori, OSS, assistenti familiari, educatori, interpreti, piccole spese).

Il fondo cassa rendicontato in fattura sarà rimborsato dal Committente sulla base della documentazione giustificativa presentata, previa valutazione da parte del D.E.C. relativamente ad appropriatezza e congruità della stessa.

## **C. 3 - Rapporti con altri Enti: la Rete di gestione delle emergenze sociali**

L'Aggiudicatario del servizio di PrIS:

- collabora con il Committente per la predisposizione di appositi accordi tra il Comune di Vicenza, quale capofila dell'ATS VEN\_06-Vicenza, e i servizi territoriali facenti parte della Rete di gestione delle emergenze sociali (a titolo esemplificativo: servizi socio sanitari, Forze dell'Ordine, Enti del Terzo settore che operano nel settore della grave marginalità, gestori dei servizi di prossimità e di strutture di accoglienza, Centri Antiviolenza); tali accordi sono volti alla gestione integrata delle emergenze sociali e avranno efficacia su territorio dell'ATS;

- collabora con il Comune di Vicenza e con gli altri Comuni dell'ATS per la creazione e l'aggiornamento di un elenco di strutture cui accedere nella gestione delle emergenze sociali (a titolo esemplificativo: strutture di accoglienza, convenzioni con strutture ricettive private);

- mantiene un canale di aggiornamento costante con l'Equipe Marginalità e partecipa al Tavolo marginalità e alle reti territoriali interistituzionali promosse dagli enti locali, al fine di garantire uno stretto coordinamento con i servizi del territorio.

### **Ufficio d'Ambito**

Viale Torino 19- 36100 Vicenza

tel. 0444 222564

mail: [progettisociali@comune.vicenza.it](mailto:progettisociali@comune.vicenza.it)

pec: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)



**VICENZA** CITTÀ FINALISTA  
CAPITALE ITALIANA DELLA CULTURA 2024



## D - REQUISITI ORGANIZZATIVI

### **D.1 - Dotazione materiale**

L'Aggiudicatario del servizio di PrIS dispone:

- di almeno un automezzo di servizio adeguato all'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto;
- di un kit professionale composto da almeno un telefono cellulare, computer, scanner, stampante;
- di tutta la dotazione di DPI, oltre alle procedure necessarie al personale impiegato in riferimento alla normativa, ai DPCM, alle indicazioni e raccomandazioni regionali e delle competenti unità sanitarie locali in caso di emergenze sanitarie.

Il Committente assicura la disponibilità di beni di prima necessità quali, a titolo di esempio: primo corredo, beni per l'igiene personale.

### **D.2 - Personale**

L'Aggiudicatario del servizio di PrIS si avvale di personale dotato dei requisiti generali e delle qualifiche professionali e di esperienza di seguito illustrate.

Il personale deve possedere un'esperienza pregressa o deve essere adeguatamente formato sul tema della valutazione di situazioni di urgenza ed emergenza sociale e sul tema della grave marginalità.

In particolare, il personale della COPrIS, deve avere conoscenza dell'organizzazione e delle prestazioni erogate nei territori dell'ATS a favore degli anziani, degli adulti, delle donne vittime di violenza e dei minori.

#### ➤ **Requisiti generali**

L'Appaltatore è tenuto a impiegare nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto personale in possesso dei seguenti requisiti:

- età non inferiore a 18 anni;
- adeguata conoscenza della lingua italiana (sia parlata che scritta) e di almeno una lingua straniera (inglese o francese);
- specifica formazione ed esperienza in relazione alla tipologia, alle caratteristiche, alle condizioni e alle modalità del servizio appaltato;
- regolare iscrizione all'albo corrispondente alla qualifica ricoperta e assenza di provvedimenti disciplinari a carico;
- possesso della carta di soggiorno o permesso di soggiorno per i cittadini di Stati non membri dell'Unione Europea; in alternativa, possesso di un nulla osta al lavoro e Contratto di soggiorno e, ove previsto, dell'equiparazione del titolo di studio richiesto;
- stato di regolarità rispetto alla Legge 6 febbraio 2006, n. 38 "Disposizioni in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo Internet";
- possesso dei requisiti generali stabiliti per l'accesso al pubblico impiego previsti dall'art. 2 del D.P.R. n. 487/1994 e dal D. Lgs. n. 165/2001.

#### ➤ **Qualifica professionale**

L'Appaltatore è tenuto a impiegare, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, personale in possesso delle seguenti qualifiche professionali:

Funzioni	Qualifica professionale
<b>Coordinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistente Sociale iscritto alla sezione A o B dell'Albo professionale degli Assistenti Sociali <i>oppure</i></li><li>• Educatore Professionale (in possesso della laurea in educazione professionale, nella</li></ul>

#### Ufficio d'Ambito

Viale Torino 19- 36100 Vicenza  
tel. 0444 222564  
mail: [progettisociali@comune.vicenza.it](mailto:progettisociali@comune.vicenza.it)  
pec: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)



**VICENZA** CITTÀ FINALISTA  
CAPITALE ITALIANA DELLA CULTURA **2024**



	classe di Laurea L-19 "Scienze dell'educazione e della formazione", indipendentemente dal nome del corso) con esperienza nell'ambito del segretariato sociale
<b>Centrale Operativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Sociale iscritto alla sezione A o B dell'Albo professionale degli Assistenti Sociali e/o</li> <li>• Educatore Professionale (in possesso della laurea in educazione professionale, nella classe di Laurea L-19 "Scienze dell'educazione e della formazione", indipendentemente dal nome del corso) e/o</li> <li>• figura dotata di altra qualifica <b>con almeno 2 anni di esperienza nella gestione delle urgenze</b>, purché sia in grado di garantire le prestazioni minime elencate al punto successivo</li> </ul>

### ➤ Prestazioni minime

L'Appaltatore si impegna a selezionare e impiegare personale in grado di garantire le seguenti prestazioni minime:

- attività di back office tecnico/amministrativo relativo agli interventi svolti;
- valutazione tecnico/professionale adeguata alla natura emergenziale dei casi segnalati o supporto alla valutazione;
- intervento diretto in loco e gestione della situazione di emergenza;
- attività di presa in carico temporanea fino all'assegnazione del caso al servizio sociale competente;
- attività di compilazione, aggiornamento e archiviazione di tutta la documentazione di lavoro.

### **D.3 - Coordinatore**

Il Coordinatore è il referente del servizio di PrIS.

È responsabilità del Coordinatore:

- programmare l'attività e la turnazione degli operatori impiegati nella COPrIS;
- collaborare con il Committente e i servizi territoriali nella predisposizione di protocolli operativi e nel monitoraggio delle attività svolte dai servizi, formulando anche proposte sulla base dell'esperienza maturata;
- coordinare l'adempimento degli obblighi di reportistica di cui al precedente art. B2, punto 3. Back office;
- verificare la corretta predisposizione delle fatture mensili e della documentazione amministrativa e fiscale da allegare alle stesse, a norma dell'art. 8 del Capitolato;
- supervisionare il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 9 del Capitolato in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari;
- partecipare ad incontri regolari di monitoraggio con l'ente committente;
- garantire supporto alla COPrIS.

### **D.4 - Presenza in servizio**

L'Appaltatore organizza la presenza in servizio e la reperibilità del personale garantendo almeno le seguenti prestazioni:

#### Coordinatore

coordinatore in presenza	giorni e orari da specificare nell'offerta tecnica	10 ore settimanali 1042 ore complessive
--------------------------	--	--

#### Ufficio d'Ambito

Viale Torino 19· 36100 Vicenza  
tel. 0444 222564  
mail: progettisociali@comune.vicenza.it  
pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it



**VICENZA** CITTÀ FINALISTA  
CAPITALE ITALIANA DELLA CULTURA **2024**



### Personale Centrale Operativa

assistente sociale per reperibilità telefonica e attivazione in emergenza	00.00 – 09.00 14.00 – 00.00 nei giorni feriali	19 ore al giorno 9519 ore complessive
assistente sociale per reperibilità telefonica e attivazione in emergenza	00.00 – 09.00 14.00 – 00.00 nei giorni festivi (sabati compresi)	24 ore al giorno 5520 ore complessive
operatore esperto in pronta reperibilità per interventi sul campo	00.00 – 09.00 14.00 – 00.00 nei giorni feriali	19 ore al giorno 9519 ore complessive
operatore esperto in pronta reperibilità per interventi sul campo	00.00 – 09.00 14.00 – 00.00 nei giorni festivi (sabato compreso)	24 ore al giorno 5520 ore complessive
assistente sociale educatore professionale operatore	attività di backoffice in orari da specificare nell'offerta tecnica	massimo 15 ore settimanali 1564 ore complessive

In aggiunta alle ore di servizio sopra richieste, è previsto che, in orario di chiusura dei SST, il monte ore disponibile per l'attivazione della COPrIS (che scatta con il ricevimento della chiamata) e l'attivazione degli interventi sul campo della pronta reperibilità (che scatta con l'attivazione sul campo) è di 4.692 ore complessive per l'intera durata del contratto.

Si specifica che, sia per il calcolo del rimborso chilometrico che per il riconoscimento delle ore di servizio, l'attivazione viene calcolata, e quindi rimborsata, considerando la sede dei servizi sociali di Vicenza in Contrà Busato n. 19 come punto di partenza.

Il numero di ore di attivazione telefonica e operativa dovrà essere specificatamente rendicontato in fase di fatturazione; lo stesso vale per le ore effettive di back office svolte settimanalmente.

#### Ufficio d'Ambito

Viale Torino 19· 36100 Vicenza  
tel. 0444 222564  
mail: [progettisociali@comune.vicenza.it](mailto:progettisociali@comune.vicenza.it)  
pec: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

