

**DISCIPLINARE TECNICO DI GARA
APPALTO N.**

**SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO DI PERSONE CON DISABILITA' E SERVIZIO
ACCESSORIO DI RIORDINO E PULIZIA NEI PRESIDII A GESTIONE COMUNALE
- PROCEDURA APERTA**

Il servizio di accompagnamento si rivolge alle persone con disabilità ultrasessantenni in condizioni di gravità che frequentano centri diurni a gestione diretta da parte della Città di Torino e che sono autorizzate a usufruire del servizio di trasporto in considerazione della situazione individuale e/o familiare.

Il servizio accessorio di riordino e pulizia viene svolto, prevalentemente, negli stessi presidi; potrà essere svolto anche in presidi residenziali, laboratori o altri servizi per persone con disabilità sempre a gestione diretta (ad es. presso il "negoziò" InGenio o il laboratorio La Galleria).

1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO

I centri diurni attualmente in funzione sono 9 e sono indicati nell'elenco apposito allegato al Capitolato (allegato 1.2). Durante i mesi estivi, stante la riduzione della frequenza, sono possibili accorpamenti dei centri, soprattutto per le circoscrizioni in cui sono operativi due servizi.

I giorni di servizio previsti sono quelli feriali, dal lunedì al venerdì, con eventuale chiusura, differenziata per ogni singolo centro diurno, per circa due settimane consecutive nel periodo compreso tra giugno ed agosto, nonché di alcuni giorni durante le festività natalizie.

Lo svolgimento dei servizi, in via ordinaria, nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì e venerdì, avviene nelle fasce orarie comprese tra le ore: 7,00 – 10,00 (accompagnamento ai centri diurni) e le ore 15,30 – 18,00 (rientro a casa); solitamente nella giornata di mercoledì avviene, invece, nelle fasce orarie comprese tra le ore: 7,00 – 10,00 (accompagnamento ai centri diurni) e le ore 13,30 – 16,00 (rientro a casa).

Le linee di trasporto attualmente attive sono 15. La durata dei percorsi è variabile poiché dipende dal numero di utenti che ne fruiscono (ad es. alcuni possono essere accompagnati solo al mattino da un familiare), da eventuali assenze dei medesimi (ad es. per malattia o per villeggiature, ecc.), da eventuali accorpamenti dei centri; di norma le percorrenze non superano la durata massima di 1 ora e 45 minuti. In particolari momenti dell'anno, segnatamente durante i mesi estivi, stante la riduzione della frequenza, anche a prescindere da eventuali accorpamenti di presidi, sono possibili chiusure / accorpamenti di linee.

La definizione delle linee e dei percorsi, viene effettuata dal Servizio Disabili; gli stessi ed ogni aggiornamento e/o variazione, vengono trasmessi in forma telematica all'ufficio di coordinamento / centrale operativa dell'impresa che svolge il servizio di trasporto e, contestualmente, al coordinatore della ditta aggiudicataria del servizio di accompagnamento.

Entrambe le imprese non possono per nessun motivo introdurre di loro iniziativa variazioni o addizioni ai servizi programmati e trasmessi.

Ogni variazione sarà comunicata entro le ore 12,00 del giorno lavorativo precedente la sua entrata in vigore (ad esempio, una modifica prevista per il martedì sarà comunicata entro le ore 12 del lunedì; una variazione relativa alla giornata del lunedì sarà, invece, comunicata entro le ore 12,00 del venerdì precedente). Si precisa che sono considerate variazioni anche le sospensioni di linee in relazione a chiusure temporanee dei centri diurni (per riunioni, scioperi...).

Sono comunque possibili, in casi eccezionali (ad es. eventi naturali...) variazioni urgenti comunicate con intervalli temporali anche minori.

In situazioni particolari, possono altresì essere richiesti servizi di accompagnamento aggiuntivi, in orari diversi; tali servizi sono comunque programmati e concordati con l'impresa aggiudicataria.

L'impresa dovrà garantire la presenza dell'accompagnatore su ogni veicolo per assicurare in ogni giorno il regolare svolgimento del servizio.

2. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO

Le modalità di svolgimento del servizio di trasporto, come precedentemente anticipato, saranno pianificate dal Servizio Disabili, che trasmetterà alle due ditte interessate (per il trasporto e per l'accompagnamento) i "programmi di esercizio" delle varie linee i quali saranno vincolanti per l'esecuzione del servizio stesso. Pertanto, gli autisti e/o gli accompagnatori non potranno assolutamente prendere accordi diversi con familiari e operatori dei centri.

L'impresa aggiudicataria del servizio di accompagnamento deve adottare le modalità di comunicazione necessarie al fine di coordinare il proprio servizio con quello di trasporto, ed in particolare con l'Ufficio di coordinamento dell'impresa che cura tale servizio.

Si precisa a tal fine che l'impresa che gestisce il servizio di trasporto deve prevedere l'attivazione di un ufficio di coordinamento o centrale operativa, con sede in Torino, in funzione dalle ore 06.30 alle ore 18,30 di tutti i giorni feriali, con dotazione minima di telefono e posta elettronica; dovrà provvedere a curare l'attuazione dei "programmi di esercizio", a verificare il funzionamento delle linee di trasporto, gestire le situazioni di "emergenza" (incidenti, guasti, ritardi ecc...) ed effettuare le opportune e tempestive comunicazioni alle famiglie, al Referente del Servizio Disabili, ed ai Responsabili dei centri diurni.

L'accompagnamento dovrà essere svolto con le modalità di seguito indicate.

- All'inizio del servizio l'accompagnatore (o gli accompagnatori, ove espressamente richiesta la presenza di due operatori) deve trovarsi all'orario previsto dal programma di esercizio della linea, nel luogo espressamente indicato per la salita del medesimo. Si ricorda che i servizi non possono assolutamente avere inizio in assenza dell'accompagnatore, che deve essere sempre presente a bordo.
- Il mezzo effettua il percorso previsto, nel rispetto anche degli orari stabiliti per la salita di ciascuna delle persone utenti della linea; le fermate vengono effettuate sempre sul lato destro della

strada e ad ogni fermata l'accompagnatore: deve accogliere la persona con disabilità, anche ascoltando eventuali comunicazioni o messaggi e/o raccogliendo eventuali oggetti personali (indumenti, medicinali, documentazione, ecc.) forniti dai familiari e da consegnare agli operatori all'arrivo al centro diurno; quindi deve facilitare la salita (o la discesa, al ritorno) della persona nella massima sicurezza. L'accompagnatore aiuta la persona deambulante a salire sul veicolo; si rammenta che invece l'utilizzo del sollevatore per far accedere sul pulmino la persona in carrozzella compete esclusivamente all'autista del veicolo.

- L'accompagnatore deve quindi assicurarsi che la persona sia posizionata correttamente al posto assegnato e che venga allacciata la cintura di sicurezza; si ricorda di seguire, per il posizionamento delle persone sul mezzo, le eventuali indicazioni degli operatori del centro diurno, in modo da evitare, o almeno limitare, occasioni di conflitti, provocazioni o comportamenti disturbanti. A tal fine gli operatori del centro forniscono, nel rispetto della normativa che tutela i dati personali, informazioni adeguate sulle esigenze dei fruitori del servizio ed in merito ad atteggiamenti / comportamenti che possano favorire una positiva e proficua relazione con le persone con disabilità trasportate.
- Garantito il corretto posizionamento, l'accompagnatore comunica all'autista che può essere ripreso il viaggio.
- Si ricorda che è assolutamente vietata la presenza a bordo di estranei al servizio. Qualora fosse necessario, in relazione ad esigenze personali / comportamentali, che un familiare / tutore accompagni un utente, il Servizio Disabili dovrà fornire specifica autorizzazione.
- L'accompagnatore deve sorvegliare le persone durante il viaggio e deve immediatamente segnalare all'autista la necessità di fermare il veicolo in presenza di problemi gravi, di rischi potenziali ai trasportati e/o in presenza di crisi gravi. A tal fine durante il servizio l'accompagnatore deve sempre prendere posto sul retro del veicolo in modo da poter intervenire tempestivamente. Qualora si rendesse necessario, l'accompagnatore procede a richiedere l'intervento sanitario di emergenza (118) ovvero a chiedere all'autista, se possibile e preferibile, di raggiungere il più vicino pronto soccorso ospedaliero; in tal caso, mediante il supporto del coordinatore del servizio di accompagnamento, che deve essere facilmente reperibile negli orari di svolgimento del servizio, e tramite l'azione dell'ufficio di coordinamento / centrale operativa della ditta che effettua il trasporto, l'accompagnatore deve favorire l'informazione tempestiva alla famiglia della persona interessata, oltre che la successiva informazione agli operatori del centro diurno ove la persona medesima è inserita.
- All'arrivo al centro diurno l'accompagnatore deve facilitare la discesa e controllare che venga assunta la sorveglianza delle persone con disabilità da parte degli operatori del centro diurno.
- La conclusione del servizio in andata coincide con l'arrivo al centro diurno e la discesa di tutte le persone trasportate. In quel momento l'accompagnatore deve verificare attentamente che nell'automezzo non sia stato dimenticato alcun oggetto e che gli eventuali oggetti personali (indumenti, medicinali, documentazione, ecc.) forniti dai familiari siano stati consegnati agli operatori del centro diurno, come pure siano state riferite eventuali comunicazioni.

- Al momento di avviare il rientro a casa, prima della partenza l'accompagnatore deve verificare attentamente la corrispondenza tra i nominativi previsti dal "programma di esercizio" e le persone presenti sul veicolo, considerando che le persone possono talora essere accompagnate presso il centro direttamente dai familiari e, quindi, nella stessa giornata, fruire di un solo viaggio.
- La conclusione del servizio al ritorno coincide con la discesa dell'accompagnatore nel luogo prestabilito dal programma di esercizio (di norma sede del centro diurno servito dalla specifica linea).

Per ogni problema inerente lo svolgimento del servizio il coordinatore dovrà fare riferimento al Referente del Servizio Disabili.

Nel caso in cui nel luogo ed all'orario previsto per la discesa di un utente, non fosse presente il familiare o persona da esso delegata, dovrà essere garantita la prosecuzione del servizio. L'equipaggio del veicolo (autista ed accompagnatore) deve garantire la permanenza a bordo della persona con disabilità sino a che si siano create le condizioni per il ricongiungimento con un familiare o suo delegato. Qualora ciò non fosse possibile l'equipaggio deve avvisare tempestivamente, tramite l'Ufficio di coordinamento della ditta che gestisce il servizio di trasporto, il Referente del Servizio Disabili ed il Responsabile del centro diurno interessato, ed accompagnare ed affidare la persona con disabilità alla Comunità Alloggio denominata "CAIT" sita in via Fiesole n. 15/C o ad altra struttura che verrà successivamente indicata.

L'accompagnatore deve comunque riferire tempestivamente al Coordinatore ed agli operatori del centro diurno ogni fatto o situazione verificatasi durante lo svolgimento del servizio.

L'accompagnatore deve comunque sempre mantenere un comportamento corretto ed idoneo alla tipologia del servizio; ad esempio rispettare le norme sul divieto di fumo a bordo anche in assenza di passeggeri ma anche evitare di fumare in prossimità delle porte di accesso durante la sosta.

Compete ai conducenti degli autoveicoli provvedere all'azionamento degli apparati di sollevamento delle carrozzelle e presidiare il mezzo, rimanendo a bordo e vigilando sul comportamento degli utenti nei momenti in cui l'accompagnatore aiuta gli utenti deambulanti nella salita / discesa dal mezzo. Compete sempre al conducente informare immediatamente l'ufficio di coordinamento della propria ditta circa l'impossibilità di iniziare o proseguire, nel rispetto degli orari previsti del programma di esercizio e/o portare a termine il servizio per motivi di vario genere (guasti tecnici al veicolo – incidenti, blocco del traffico, indisponibilità del conducente stesso o dell'accompagnatore, etc.).

Il monte ore per il servizio di accompagnamento è stimato in **1.350 ore mensili**. Si rammenta che verranno retribuite solo le ore effettivamente prestate.

3. CARATTERISTICHE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI RIORDINO E PULIZIA.

Come già indicato, i centri diurni a gestione diretta comunale attualmente sono 9 e sono indicati nell'elenco apposito in precedenza richiamato. Il servizio accessorio viene svolto

prioritariamente presso tali sedi, ma può essere richiesto dal Servizio Disabili il suo svolgimento presso altri servizi, anche residenziali, ma sempre rivolti a persone con disabilità e gestiti direttamente dalla Città.

L'attività dei centri diurni viene svolta nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con eventuali chiusure e/o accorpamenti di servizi, differenti per ogni singolo centro, nel periodo estivo e durante le festività natalizie. L'orario di apertura degli stessi e, quindi, di svolgimento del servizio di riordino, in via ordinaria, è dalle 9,00 alle 16,00.

Analoghi sono gli orari di attività di altri servizi laboratoriali, ad eccezione di quello inserito nella struttura del "negozio" InGenio. I servizi residenziali, invece, sono sempre aperti (tutto l'anno e sulle 24 ore) ma l'orario di svolgimento del servizio di riordino, ove necessario, in via ordinaria è dalle 8,00 alle 18,00. Impegni in altri orari, per esigenze eccezionali, devono comunque essere concordati tra il Servizio Disabili e la ditta aggiudicataria del servizio.

Il servizio di riordino e pulizia consiste nello svolgimento di azioni correlate alla sistemazione e ripristino di condizioni (igieniche, di ordine, ecc.) degli ambienti, interni ed esterni, dei presidi sia in preparazione, sia dopo lo svolgimento delle attività educative ed assistenziali programmate. In modo particolare, rientrano in tale ambito anche le necessarie operazioni relative alla sanificazione degli ambienti in cui vengono preparati e distribuiti i pasti e dei servizi igienici.

L'Impresa aggiudicataria fornisce al personale il vestiario necessario per consentire l'adeguato svolgimento del servizio e ogni altra dotazione indispensabile per la sicurezza nella prestazione dell'attività lavorativa. I prodotti e gli strumenti per effettuare operazioni di sanificazione e di pulizia vengono forniti dall'Amministrazione Comunale.

Il monte ore per il servizio accessorio di riordino e pulizia è stimato in **1.100 ore mensili**. Si rammenta che verranno retribuite solo le ore effettivamente prestate.

4. ATTIVITA' DI COORDINAMENTO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

L'impresa aggiudicataria del servizio deve comunque garantire il corretto svolgimento del servizio, effettuando il coordinamento e controllo sul buon andamento, la gestione del personale (presenze, assenze, congedi, sostituzioni, infortuni, inadempienze, gestione sostituzioni, ecc.), le necessarie verifiche e controlli di qualità sugli interventi effettuati, in specie la verifica circa l'adeguatezza del personale impegnato a tutela delle persone disabili, il raccordo operativo con i responsabili dei centri, con l'Ufficio di coordinamento della ditta che gestisce il servizio di trasporto e con il Servizio Disabili nonché la rendicontazione mensile dell'attività svolta, dettagliata in riferimento alle varie linee (per il servizio principale di accompagnamento) ed alle diverse sedi (per il servizio accessorio di riordino e pulizia).

L'attività di coordinamento deve comunque garantire la pronta reperibilità del coordinatore o suo sostituto durante le ore di svolgimento del servizio di accompagnamento.

Le attività di coordinamento e controllo, come ogni ulteriore eventuale attività per lo svolgimento del servizio rappresenta una delle componenti del costo orario del servizio offerto.