

Il presente capitolato speciale regola gli oneri specifici per la realizzazione di servizi prevalentemente di assistenza educativa e sociale rivolti ad utenti residenti nei territori comunali di competenza dell' Azienda Servizi per la Cittadinanza ASC InSieme (Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia e Zola Predosa). Tali servizi, con riferimento al modello organizzativo dell'Azienda descritto nella Scheda tecnica illustrativa della gara (Allegato A1 del Progetto di appalto), afferiscono a diverse aree la cui suddivisione, in termini di competenza, viene mantenuta nell'identificazione dei diversi Lotti.

Il capitolato, pertanto, si suddivide in una *sezione generale*, in cui vengono declinate le prescrizioni comuni ai 5 lotti, e una *sezione specifica* per ogni singolo lotto.

**CAPITOLATO SPECIALE PRESTAZIONALE E DESCRITTIVO**

**SEZIONE GENERALE**

## **PRESCRIZIONI COMUNI AI 5 LOTTI**

Salvo quanto previsto e ulteriormente dettagliato per ciascun lotto, si danno le seguenti prescrizioni comuni a tutti i lotti.

### **Art. 1**

#### **Definizioni**

1. Ai fini della corretta interpretazione del presente capitolato, si intendono:

- a) per “Azienda” o “Amministrazione”, l’Azienda Servizi per la Cittadinanza ASC InSieme, quale soggetto appaltante che procede all’aggiudicazione dei servizi oggetto del presente capitolato, di seguito indicata anche con il solo acronimo “ASC”;
- b) per “appalto”, il contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra l’Azienda e un operatore economico (o, per esso, un consorzio o un raggruppamento temporaneo di operatori economici), avente per oggetto la prestazione di servizi oggetto del presente capitolato;
- c) per “Appaltatore” o “Aggiudicataria”, l’operatore economico aggiudicatario, cui viene affidata l’esecuzione dell’appalto secondo le modalità definite nel presente capitolato, integrate con le indicazioni dell’offerta;
- d) per “contratto”, l’atto negoziale con cui verranno ad essere formalizzati i rapporti tra l’Azienda e l’operatore economico prescelto come appaltatore;
- e) per “Codice” o “Codice dei contratti pubblici” il d.lgs. n. 18 aprile 2016, n. 50;

### **Art. 2**

#### **Prescrizioni generali e modello organizzativo di base**

1. Nell’esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato speciale l’Appaltatore assume l’obbligo di rispettare tutti i parametri operativi e le condizioni generali e particolari per la realizzazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto.

2. L’Appaltatore sarà il solo ed unico soggetto responsabile della corretta ed efficiente erogazione dei servizi, nonché dell’organizzazione dell’attività imprenditoriale. Nel rispetto della propria autonomia gestionale, adotta un modello organizzativo per l’esecuzione del lotto che dovrà essere descritto nell’ambito del Progetto presentato in sede di selezione adeguandosi a quanto stabilito dal presente capitolato e ai miglioramenti definiti in sede di offerta.

3. Nell’ambito della gestione delle diverse tipologie di intervento sono previste in carico alla struttura organizzativa dell’Aggiudicataria il coordinamento, la verifica, il controllo, il raccordo con i servizi dell’ASC e con quelli coinvolti nell’esecuzione delle prestazioni e le funzioni di informazione e comunicazione intra ed extra organizzative. L’Appaltatore è tenuto a rendere noto all’Azienda il proprio modello organizzativo adottato, le risorse umane impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l’Appaltatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione all’Azienda.

4. L’Aggiudicataria è obbligata nei confronti dell’Azienda a garantire la tracciabilità di ciascuno degli interventi posti in essere per l’esecuzione delle attività previste nel presente appalto e la riconducibilità degli interventi rispetto a ciascun operatore che li ha eseguiti.

5. È prevista in capo all'Aggiudicataria la gestione del complesso di attività amministrative ed organizzative riferite alla:

- a) selezione, gestione ed amministrazione del personale, comprese la predisposizione dei turni di lavoro e la sostituzione per assenza degli operatori;
- b) attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione delle prestazioni rese;
- c) attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione di tutti gli eventuali fattori produttivi utilizzati per l'erogazione del servizio (esempio: materiale di supporto).

Tutte le attività di cui alle lettere a,b,c saranno regolate dall'Aggiudicataria secondo la propria struttura organizzativa e autonomia gestionale avendo a riferimento il collegamento e l'integrazione con le corrispondenti attività amministrative svolte da ASC, gli eventuali vincoli e condizioni da questa posti e il tassativo rispetto di tutte le norme di legge e regolamentari in materia.

6. Per quanto attiene a tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali dell'attività, gli operatori si riferiranno esclusivamente all'appaltatore, rispettivamente alla figura del Coordinatore (di cui all'art. 7 della sezione generale del presente capitolato) e ad eventuali altre funzioni aziendali identificate dall'appaltatore nell'ambito della propria struttura organizzativa e autonomia gestionale.

7. Prima dell'avvio dell'appalto, l'Appaltatore individua un recapito organizzativo nell'ambito del Distretto Reno, Lavino e Samoggia e territorio limitrofo, presso il quale attiva collegamento telefonico, fax, casella di posta elettronica e posta elettronica certificata, in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi.

8. Presso i recapiti di cui al comma precedente sono indirizzate tutte le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che l'Azienda intenda far pervenire all'Appaltatore, salva diversa soluzione operativa prospettata dallo stesso in termini di migliore funzionalità e medesima garanzia.

9. Per l'ottimale sviluppo delle attività relative all'appalto oggetto del presente capitolato, l'Appaltatore è tenuto ad identificare anche le attività migliorative proposte dall'Azienda in sede di selezione da inserire nel processo migliorativo delle prestazioni. Il complesso delle prestazioni e delle attività relative al presente appalto si intende pertanto integrato dalle proposte formalizzate in sede di offerta dall'Appaltatore.

10. L'Appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti, come meglio dettagliato nel successivo art. 9 della sezione generale del presente capitolato e così come rappresentato nel progetto dell'offerta.

11. In relazione all'esecuzione dell'appalto, l'Azienda nomina per ogni lotto un referente organizzativo Responsabile dell'esecuzione del contratto e provvede a comunicarne all'Appaltatore il nominativo ed i recapiti presso l'Azienda, nel rispetto di quanto stabilito dal Codice e dal contratto.

12. Le modifiche in corso di esecuzione del contratto relativo all'appalto oggetto del presente capitolato sono ammesse nei casi stabiliti dall'art. 106 del d.lgs. n. 50/2016, secondo la regolazione prevista dal contratto.

13. Per i servizi oggetto del presente capitolato si prevede un canone mensile determinato annualmente in relazione all'approvazione del bilancio previsionale dell'Azienda e relativo piano-programma. Il canone viene determinato dall'Azienda entro il 30 giugno di ogni anno nei limiti definiti in sede di gara e di contratto. Il numero di "mensilità" viene definito in sede di contratto a seconda della tipologia di intervento.

In virtù della necessaria flessibilizzazione della gestione del servizio, prima della definizione del canone successivo, gli eventuali residui saranno utilizzabili dall'appaltatore secondo modalità da individuare in accordo con l'Azienda.

14. Il costo orario dei servizi è comprensivo di:

- ore prestate sul servizio e ore impiegate per gli spostamenti tra le diverse sedi di lavoro considerando le distanze prefissate definite nella Tabella A allegata al presente capitolato e facendo riferimento, come sede di partenza, a quella di assegnazione principale del lavoratore che l'Appaltatore dovrà fornire al Responsabile dell'esecuzione per ogni lavoratore;
- costi accessori per alcune attività specifiche direttamente collegate agli utenti (es. uscite serali);
- rimborsi chilometrici;
- indennità di mensa nelle forme regolamentate dai contratti (qualora in relazione al progetto e agli interventi erogati il pasto degli operatori debba essere consumato presso scuole del territorio sarà cura dell'Appaltatore rimborsare all'erogatore – Scuola, Comune o Società di ristorazione - quanto dovuto per i pasti consumati secondo modalità che verranno concordate).

15. In base a quanto indicato al comma precedente, l'appaltatore provvede a sua cura e spese alla fornitura di tutto il materiale e all'acquisizione di tutti i servizi necessari allo svolgimento del servizio e, quindi, delle singole attività programmate (es.: materiale di cancelleria, biglietti per mezzi di trasporto e per l'ingresso a musei, teatri, cinema, piscine, pagamento consumazioni ed altro sia per gli operatori che per gli utenti, quando per questi ultimi non vi possano provvedere le famiglie stesse sulla base delle indicazioni della Responsabile del caso). Non saranno ammessi ulteriori rimborsi a piè di lista. La documentazione attestante le spese deve comunque essere conservate c/o l'Appaltatore qualora l'Azienda voglia prenderne visione.

16. Al fine di consentire una migliore organizzazione del personale coinvolto si richiede il pagamento mensile da parte del datore di lavoro delle ore previste nel contratto di ciascun operatore indipendentemente dalle ore effettivamente svolte nel mese per i servizi in appalto, con recupero (in aumento o diminuzione) su una base temporale di almeno sei mesi.

17. In caso di malattia o assenza o impedimento dell'utente si farà riferimento a quanto previsto nei singoli progetti individualizzati (esempio: la valutazione dell'eventuale domiciliarità dell'intervento). Diversamente l'operatore dovrà attenersi alle indicazioni fornite dal Responsabile dell'esecuzione del contratto o suo delegato.

### **Art. 3**

#### **Obblighi dell'Azienda e interazioni organizzative correlate all'esecuzione dell'appalto**

1. In relazione al presente appalto l'Azienda esercita le funzioni di programmazione e controllo sul servizio, nonché le funzioni di indirizzo per assicurare unitarietà e qualità degli interventi e in particolare provvede con proprie risorse umane ed organizzative:

- a) all'analisi della domanda riferita al servizio;
- b) alla programmazione dello stesso su base temporale;
- c) alla valutazione dei casi eleggibili per l'accesso al servizio;
- d) alla determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;
- e) alla verifica della corretta esecuzione del servizio, secondo quanto previsto dal presente capitolato;
- f) ai rapporti con altri Enti, in relazione alla programmazione e a garanzia per l'utenza (fatta salva l'operatività degli interventi, comunque rientrante nelle competenze dell'Aggiudicataria);
- g) alle determinazioni in ordine alle prestazioni con riferimento agli utenti (eventuale cessazione, modifiche, ecc.).

2. L'Azienda svolge le attività di propria competenza in sinergia e collaborazione con gli operatori dell'Appaltatore e con il Coordinatore (di cui all'art. 7 del presente capitolato) attraverso lo svolgimento di interazioni organizzative ed operative finalizzate ad ottimizzare le relazioni tra Appaltatore e Azienda.

3. Referente dell'Azienda in relazione alle interazioni organizzative di cui al precedente comma è il Responsabile dell'esecuzione del contratto o suo delegato che svolge le funzioni di programmazione, indirizzo e coordinamento tecnico e amministrativo (per le parti di competenza dell'Azienda) delle varie fasi di attuazione del progetto ed effettua la verifica della corretta gestione delle attività e della rispondenza del servizio, svolto dall'appaltatore, rispetto ai reali bisogni dell'utenza.

4. Il Responsabile dell'esecuzione del contratto si impegna a fornire all'Appaltatore i dati e le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio.

### **Art. 4**

#### **Ambito di realizzazione - luoghi di esecuzione dell'appalto**

1. L'Appaltatore realizza le attività previste in relazione al presente appalto nel territorio del Distretto socio-sanitario Reno, Lavino e Samoggia, con riferimento alle articolazioni territoriali riferite ai cinque Comuni, nonché in ambiti territoriali esterni al Distretto stesso, quando ciò sia determinato da esigenze relative al corretto svolgimento delle prestazioni a garanzia degli utenti.

2. L'Appaltatore realizza, quindi, le attività previste in relazione al presente appalto presso:

- le sedi Comunali;
- il domicilio ed i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio;
- le scuole;
- i luoghi del *loisir* (quando previsti dal progetto);

- altri luoghi del territorio ad alta valenza integrativa quali Parrocchie, Centri Sociali, Centri Giovanili, Impianti sportivi, ecc.

3. L'Appaltatore è tenuto ad organizzare la logistica per la distribuzione di risorse umane, attività e servizi nei luoghi nei quali l'appalto deve essere realizzato puntando all'ottimale organizzazione degli spostamenti delle risorse umane come specificato nel precedente art. 2 comma 14.

#### **Art. 5**

##### **Intervento in caso di emergenza sociale**

Si richiede che gli interventi collegati ad emergenze vengano gestiti nel minor tempo possibile e comunque entro le 24 ore dall'insorgenza.

#### **Art. 6**

##### **Risorse umane impegnate nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto: vincoli e gestione**

1. L'appaltatore provvede alla gestione delle attività inerenti il presente appalto con risorse umane qualificate, avvalendosi prevalentemente di dipendenti e/o soci (qualora gli stessi siano coinvolgibili, per la configurazione giuridica dell'operatore economico, nei processi produttivi), con le caratteristiche di seguito indicate. Il personale può essere dipendente dell' Aggiudicataria e, in tal caso, dovrà essere inquadrato nelle categorie corrispondenti ai profili professionali di cui al CCNL di riferimento. L'Aggiudicataria è obbligata ad applicare integralmente per i propri dipendenti tutte le norme contenute nel CCNL e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il settore di attività. L'Aggiudicataria può utilizzare anche altra forma contrattuale prevista dalla normativa, ma dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento. Per tutto quanto concerne le clausole sociali si rimanda allo schema del contratto (Allegato 5A del progetto d'appalto – Art. 19).

2. L'Appaltatore, in corrispondenza con l'inizio del contratto, fornisce dettagliato elenco nominativo degli operatori che impiegherà nei servizi.

3. Entro trenta (30) giorni dal ricevimento dell'elenco di cui al precedente comma, l'Amministrazione dispone la non utilizzazione dei nominativi privi dei requisiti richiesti o che ritenga, sulla base di motivate ragioni, non idonei; in questo caso l'appaltatore è tenuto a sostituire immediatamente i suddetti nominativi con altro personale in possesso dei requisiti richiesti dal presente capitolato nonché idoneo a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione.

4. Il modello organizzativo adottato dall'Appaltatore può determinare l'impiego di risorse umane con contratti di lavoro flessibili, fermo restando che tale impiego deve essere comunicato all'Azienda e finalizzato prevalentemente a far fronte ad esigenze contingenti, sostituzioni temporanee o intensificazioni temporanee di alcune tipologie di prestazioni.

5. Per le verifiche in ordine agli adempimenti obbligatori nei confronti delle risorse umane impegnate nella realizzazione dell'appalto l'Amministrazione può richiedere all'Appaltatore ogni documento utile, fatti comunque salvi gli accertamenti condotti in

base alle disposizioni del contratto di appalto. In particolare, su richiesta dell'Azienda, l'Aggiudicataria è tenuta in ogni caso ad esibire la documentazione che attesti il rispetto degli *standard* di trattamento normativo, previdenziale e assicurativo del settore.

6. L'Amministrazione può in ogni caso sottoporre a specifica verifica, in merito alla regolarità contributiva dell'Appaltatore, gli elementi derivanti dalla documentazione acquisita presso enti previdenziali (es. DURC), al fine di accertare l'eventuale sussistenza di irregolarità definitivamente accertate. In caso di irregolarità del DURC saranno applicate le disposizioni previste dalla normativa vigente in ordine alla liquidazione e al pagamento delle fatture.

7. Per lo svolgimento del servizio l'Aggiudicataria dovrà impiegare personale in possesso di adeguata professionalità e competenza, in relazione alle funzioni da svolgere, e di specifica formazione ed esperienza documentata.

7.1 Per lo svolgimento delle attività relative ad interventi di sportello sociale e a progetti di integrazione sociale (lotto1), si richiede esclusivamente la figura dell'assistente sociale con iscrizione all'albo.

7.2 Per lo svolgimento di tutte le attività relative a interventi educativi, si richiede esclusivamente la figura dell'educatore professionale, in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:

- Attestato di abilitazione per educatore professionale rilasciato ai sensi del D.M. 10 febbraio 1984 e del D.M. 8 ottobre 1998, n.ro 520;
- Diploma di laurea in educatore professionale rilasciato nell'ambito delle facoltà di scienze dell'educazione e di scienze della formazione;
- Attestato regionale di qualifica professionale ai sensi della direttiva comunitaria 51/92, rilasciato al termine di corso di formazione attuato nell'ambito del Progetto APRIS;
- Diploma di laurea in educatore professionale rilasciato nell'ambito delle facoltà di medicina e chirurgia;
- Diploma di laurea in pedagogia, in scienze dell'educazione, in scienze della formazione con indirizzo non inerente l'insegnamento scolastico (ad es. educatore professionale, educatore extrascolastico);
- Diploma di laurea in educatore sociale o in scienze sociali ;
- Attestato di partecipazione a corsi regionali di centocinquanta ore riservato ad operatori di comunità con esperienza triennale, secondo quanto previsto dalla delibera della Giunta Regionale n° 564/2000;
- Diploma di laurea in scienze della formazione (con indirizzo inerente l'insegnamento scolastico) oppure diploma di laurea in psicologia e svolgimento di corsi di formazione della durata complessiva di cento ore, inerenti a tematiche educative e di comunità;
- Diploma di laurea ad indirizzo sociologico o umanistico e svolgimento di corsi di formazione della durata complessiva di centoventi ore, inerenti a tematiche educative e di comunità.
- Altri titoli equipollenti a norma di legge.

7.3 Per lo svolgimento delle attività relative a interventi socio-assistenziali di sostegno (lotto 3), si richiede esclusivamente la figura dell' operatore socio-sanitario (OSS), in possesso di uno dei titoli abilitanti ad operare nei servizi alla persona in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario.

7.4 Per lo svolgimento delle attività relative alla ricerca di aziende per attivazione di tirocini (lotto 5), si richiede esclusivamente la figura dell' operatore impiegato di concetto



con esperienza in telemarketing e perciò in possesso di specifiche e comprovate competenze.

7.5 Potrebbe essere richiesta, in casi specifici ed eccezionali, la disponibilità di ulteriori figure professionali necessarie ed attinenti all'attuazione degli interventi oggetto dell'appalto. Volume e costi saranno individuati al momento della definizione annuale del canone.

8. Per tutti gli operatori di cui al comma 7 del presente articolo sono richiesti almeno due anni di comprovata esperienza in analogo settore e con pari utenza, risultante dal curriculum professionale.

9. Per lo svolgimento delle attività di coordinamento (di cui al successivo art. 7), tranne che per il lotto 1 e nel rispetto di quanto definito nei capitolati dei singoli lotti, dovrà essere impiegato personale in possesso di specifico titolo di cui al comma 7 del presente articolo, unitamente a 5 anni di comprovata esperienza in analogo settore e con pari utenza, di cui almeno 2 anni di coordinamento.

10. L'appaltatore è tenuto a modulare in modo opportuno l'effettivo dimensionamento del personale (full-time, part-time) con riferimento alle caratteristiche e agli orari di erogazione del servizio, nonché al volume dell'utenza.

11. L'Aggiudicataria si impegna a contenere quanto più possibile il *turn over* degli operatori assicurando la necessaria continuità dei singoli operatori rispetto agli utenti dei servizi, provvedendo anche ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente con altro in possesso dei medesimi titoli e requisiti e alla formazione specifica del personale neo-inserito.

In particolare, in caso di assenza improvvisa o programmata degli operatori addetti all'erogazione dei servizi dovrà essere data tempestiva comunicazione al Responsabile dell'esecuzione del contratto o suo delegato dell'assenza dell'operatore in modo da consentire al Servizio dell'Azienda competente del caso di valutare l'opportunità o meno della sostituzione (in relazione alla durata presunta dell'assenza, all'indifferibilità degli interventi, all'utilità che questi siano svolti da operatori diversi da quelli titolari, ecc.). Sulla base di tali valutazioni potrà essere disposta:

a) l'immediata sostituzione dell'operatore e la conseguente garanzia di svolgimento dell'attività, nei termini previsti dal piano di intervento attivato per la tipologia di intervento relativo all'utente;

b) la non effettuazione dell'intervento ed il successivo recupero dell'attività non svolta, in accordo con il Servizio dell'Azienda competente del caso.

Qualora l'assenza dell'operatore si prolunghi per più di 5 giorni lavorativi, salvo diverse indicazioni da parte del Servizio dell'Azienda titolare della presa in carico, l'appaltatore resta in ogni caso obbligato a individuare e mettere stabilmente a disposizione un operatore di riferimento – in sostituzione di quello assente - di analogo profilo e qualifica, per assicurare la continuità degli interventi programmati per ciascuna tipologia di intervento attivato nei confronti del singolo utente.

12. Le misure che l'Aggiudicataria intende assumere rispetto a quanto definito nel comma 13 del presente articolo (azioni per il contenimento del *turn over*; misure e organizzazione per la sostituzione del personale assente, con indicazione del termine temporale entro il quale si impegna ad assicurare la sostituzione; formazione-affiancamento specifici per il personale neo-inserito) devono essere chiaramente dettagliate nel Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.

13. Nel caso di necessità di sostituzione di un operatore, temporaneamente o per lunghi periodi, l'Aggiudicataria garantisce, a proprio totale carico, un periodo di compresenza nell'intervento da parte dell'operatore uscente e dell'operatore subentrante, per garantire la massima continuità relativamente alla conoscenza dell'intervento da attuare e dell'utente destinatario, nonché il necessario passaggio di consegne, quantificato in un minimo di ore 6 di attività.

14. L'Aggiudicataria si obbliga inoltre alla sostituzione del personale risultante inadeguato a svolgere le prestazioni richieste, ovvero che abbia disatteso le prescrizioni indicate nel presente capitolato o abbia tenuto comportamenti - attivi o omissivi - incompatibili con le attività oggetto dell'appalto, a seguito di formale e motivata richiesta da parte del Responsabile dell'esecuzione del contratto.

15. Le risorse umane impiegate dall'Appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto devono partecipare - coordinandosi con il Responsabile dell'esecuzione del contratto o suo delegato - alle riunioni e agli incontri di programmazione e verifica delle attività con i diversi attori coinvolti nel processo di erogazione del servizio.

16. Agli operatori dell'Aggiudicataria è fatto assoluto divieto di ricevere da terzi alcun corrispettivo, compenso o regalia per le prestazioni rese, riferite al presente capitolato.

17. Le prestazioni rese dalle risorse umane impegnate dall'Appaltatore nel presente appalto non costituiscono rapporto d'impiego con l'Amministrazione dell'ASC, né possono rappresentare titoli per avanzare richieste di rapporto diverso da quanto stabilito nel contratto di appalto.

18. In caso di sciopero l'Aggiudicataria è tenuta ad effettuare i servizi essenziali secondo quanto previsto dal vigente CCNL applicato al presente appalto e nel rispetto della normativa vigente in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici, per quanto compatibile ed applicabile. In riferimento a quanto disposto dalla normativa in materia di garanzie minime essenziali nei pubblici servizi in caso di sciopero, l'Appaltatore è tenuto ad uniformare la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale dell'Amministrazione addetto a servizi/attività analoghi/e.

19. Nulla è dovuto all'Appaltatore per la mancata prestazione del servizio, anche se causato da scioperi dei propri dipendenti.

20. L'Appaltatore si impegna a garantire alle risorse umane da esso impegnate nelle attività oggetto del presente appalto la massima informazione circa le modalità di svolgimento dei singoli servizi e le norme contenute nel presente capitolato, sollevando pertanto l'Amministrazione da oneri di istruzione delle stesse.

21. Le risorse umane impegnate dall'Appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto sono tenute ad osservare diligentemente gli oneri e le norme previste dalla normativa di riferimento e dal presente capitolato nonché ad osservare quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003) e in materia di sicurezza (D. Lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii.) per la quale si rimanda all' art. 8 della sezione generale del presente capitolato.

22. In un'ottica di formazione permanente l'Aggiudicataria deve prevedere uno specifico percorso di formazione ed aggiornamento, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tale da arricchire e mantenere sempre aggiornate le loro competenze e capacità. Il piano della formazione, riferito alla durata del periodo contrattuale, deve avere un monte ore complessivo minimo di 18 ore all'anno e deve essere strutturato secondo articolazioni tematiche connesse alle peculiarità del servizio e del modello di gestione per tipologia di intervento definito dal presente capitolato. L'Azienda si avvale del diritto di richiedere all'Appaltatore il Piano della formazione, con il dettaglio in termini di monte ore complessivo della formazione, tematiche trattate e docenti coinvolti.

23. L'Amministrazione appaltante, inoltre, curerà a proprie spese una formazione obbligatoria sulle tematiche di genere (indicativamente per 6 ore annue) a favore dei dipendenti e/o soci dell'Appaltatore che presteranno servizio nell'ambito dell'appalto. L'Appaltatore si deve impegnare affinché il massimo numero di persone coinvolte nei servizi partecipi a tale formazione, riconoscendola ai fini del computo orario di lavoro del dipendente/socio senza ulteriori oneri per ASC e senza nuocere all'organizzazione dei servizi.

24. Qualora l'Amministrazione organizzi altresì, sempre a proprie spese, formazione specifica (per un massimo di 8/10 ore annue) si richiede che l'Appaltatore favorisca come nel precedente comma la partecipazione dei dipendenti e/o soci a tale formazione.

25. Tutte le risorse umane impegnate nell'esecuzione del presente appalto devono essere identificabili mediante esposizione di un tesserino di riconoscimento, contenente i dati anagrafici (in alternativa il numero di matricola, o altro codice che consenta l'univoca identificazione del lavoratore), il ruolo/funzione e la fotografia del dipendente. Tale tesserino di riconoscimento è fornito dall'Appaltatore e deve in ogni caso essere esibito a richiesta.

## **Art. 7** **Coordinamento**

1. L'appaltatore – prima dell'avvio delle attività oggetto del presente capitolato – nomina una o più figure di "Coordinatore" distinta dal personale impegnato direttamente nell'intervento sull'utente e deputata a tenere i contatti con tutti gli operatori dipendenti dell'appaltatore stesso.

2. Il Coordinatore sarà referente organizzativo dei servizi oggetto del presente appalto e responsabile dello svolgimento dei compiti assegnati ai singoli operatori, avrà il compito di tenere i collegamenti con il Responsabile dell'esecuzione di ASC o suo delegato e curerà i contatti con gli altri operatori del territorio, per il corretto svolgimento degli interventi programmati.

3. La figura del Coordinatore è formalmente deputato a intrattenere i rapporti organizzativi con l'ASC, a curare l'attivazione/sospensione delle tipologie di intervento, la rendicontazione dei volumi di attività per ciascun Servizio, a verificare la corretta esecuzione del servizio rispetto agli *standard* definiti, a curare la reportistica in merito a volumi di attività e risultati conseguiti, a rispondere degli eventuali reclami inerenti

l'esecuzione del servizio e dare evidenza delle azioni poste in essere per la loro risoluzione.

4. In ragione dei volumi e delle specificità inerenti le diverse tipologie di intervento è facoltà dell'appaltatore individuare più figure di Coordinatore per una stessa tipologia di intervento così come prevedere l'aggregazione di una o tipologie di intervento in capo al medesimo Coordinatore.

5. Il Coordinatore del servizio, sulla base della richiesta di attivazione delle tipologie di intervento ricevuti dall' Azienda, provvederà all'assegnazione del personale al singolo utente, sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile dell'esecuzione del contratto per l'Azienda o suo delegato, con particolare riguardo alla valutazione dell'adeguatezza e funzionalità dell'operatore designato, rispetto al profilo dell'utente e del nucleo familiare destinatario degli interventi e alla plausibile efficacia degli stessi.

6. Le ore di coordinamento indicate dall'Azienda nella sezione del presente capitolato relativa ai diversi lotti, sono quantificate in base alle attuali modalità di organizzazione e gestione dei servizi. Eventuali proposte di aumento sulle attività di coordinamento non potranno comportare costi maggiore per l'Azienda.

7. Altre specifiche funzioni - oltre a quelle richiamate nel presente articolo - dovranno essere dettagliatamente indicate nell'ambito del Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di offerta.

8. Il/i nominativo/i del Coordinatore e il/i relativo/i recapito/i (reperibilità, sede/i, orari d'ufficio, ecc.) deve/devono essere formalmente comunicato/i ad ASC entro la stipulazione del contratto di appalto e, analogamente, in corso di vigenza contrattuale, dovrà essere formalmente comunicata ad ASC l'eventuale sostituzione di tale figura con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi.

#### **Art. 8**

##### **Condizioni essenziali di sviluppo in termini di sicurezza**

1. Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, l'appaltatore è tenuto al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene del lavoro, in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/2008.

2. L'Aggiudicataria:

a) è tenuta a provvedere all'adeguata informazione e formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro;

b) deve porre in essere nei confronti del proprio personale tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative disposte a tutela della sicurezza ed igiene del lavoro e dirette alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;

c) deve imporre al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza ed ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto;

d) è tenuta ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni, a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni (DPI), in conformità alle vigenti norme di legge in materia, tenendo sollevata l'Azienda da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civile verso terzi determinati dalla gestione del servizio.

3. Con riferimento a quanto previsto dall'art 26 comma 3 del D. Lgs 81/2008 il datore di lavoro committente redige e allega alla documentazione di gara estratto del documento unico di valutazione dei rischi con l'indicazione delle misure da adottate per eliminare o, ove ciò non e' possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze (vedi Allegato 2A del progetto di appalto).

#### **Art. 9**

##### **Livelli di qualità del servizio – verifiche e controlli**

1. L'appaltatore si obbliga ad assicurare ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi indicati ed a rispettare tutte le condizioni minime generali e particolari per la realizzazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto.

2. L'Appaltatore si obbliga inoltre a redigere ed adottare la Carta dei servizi secondo gli *standard* stabiliti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e ss.mm.ii., ed assicurare ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi dichiarati dalla Carta dei servizi adottata dall'Azienda.

3. La titolarità di tutti i servizi compete ad ASC InSieme che si riserva di compiere verifiche e controlli, con le scadenze temporali e le modalità ritenute più adeguate e opportune, circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio reso agli obblighi di cui al presente capitolato, a quanto offerto in sede di selezione e a quanto prescritto nel contratto.

4. Le attività di verifica di conformità dei servizi sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite, sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.

5. L'aggiudicataria, dal canto suo, si obbliga ad adottare efficaci sistemi di controllo interno, relativi a tutti gli aspetti connessi alla corretta esecuzione del servizio. Il sistema di autocontrollo dei servizi gestiti deve comunque essere coordinato con i sistemi informativi e di controllo organizzati dall'Azienda.

6. Per il controllo degli standard qualitativi definiti nel contratto relativo al presente appalto, l'Azienda individua gli indicatori che sono parte integrante del sistema di valutazione della qualità del servizio erogato e che sono riportati nei capitoli specifici per tipologia di interventi, riservandosi di includere, nell'ambito del piano degli indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio, gli indicatori proposti dall'Appaltatore nell'offerta tecnica presentata in sede di selezione.

7. Per il monitoraggio e la valutazione dei servizi saranno predisposte dall'appaltatore relazioni inerenti l'andamento del servizio svolto, utili a verificare i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi e a ridefinire *in itinere* le modalità di realizzazione dei progetti di intervento. In particolare, l'Appaltatore dovrà fornire periodicamente al Responsabile dell'esecuzione del contratto:

- una reportistica sugli interventi realizzati, articolata per ogni Comune e con il dettaglio dell'utente, delle prestazioni svolte, e di ogni altra informazione utile alla valutazione e controllo degli interventi svolti (invio mensile allegato alla fattura);
- relazione tecnica sui programmi svolti per il monitoraggio degli obiettivi prefissati (a metà dell'arco temporale previsto per la realizzazione di ogni intervento);
- relazione tecnica sui programmi svolti e i risultati conseguiti (a conclusione di ogni intervento).

Contenuti e dati dei report dovranno essere concordati con i referenti di ASC responsabili dell'esecuzione del contratto o loro delegati, che avranno facoltà, in particolare, di richiedere la strutturazione di tali *report* su specifici indicatori, dati o *focus* tematici, in relazione a proprie esigenze di verifica e controllo, a esigenze di monitoraggio degli interventi o a esigenze di rendicontazione nei confronti di soggetti istituzionali terzi.

8. L'Appaltatore assicura la predisposizione di un sistema per la rilevazione e gestione dei reclami rispetto ai quali dovrà documentare a stretto giro e, comunque, in tempi congrui rispetto al contenuto delle segnalazioni, l'adeguata presa in carico del caso e l'adozione di opportune azioni immediate per la gestione dell'evento, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

9. Analogamente l'ASC, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'Appaltatore che deve, in ogni caso, documentare gli interventi posti in essere per la trattazione immediata delle problematiche segnalate.

10. L'Azienda può effettuare anche in proprio verifiche sulla soddisfazione degli utenti dei servizi appaltati.

## **Art. 10**

### **Condizioni particolari di esecuzione di prestazioni oggetto dell'appalto**

Tutte le facoltà e i diritti esercitabili dall'Azienda sono riconosciuti ed esercitati in via diretta quale gestore titolare del Contratto di servizio per la realizzazione di interventi e servizi sociali stipulato con l'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia. Eventuali decisioni e/o determinazioni assunte dall'Unione, in ordine alla interruzione dell'erogazione di determinati servizi e/o lo stralcio/riduzione dei medesimi dal contratto di servizio con l'Azienda o dalle determinazioni di delega dei servizi assegnate all'Azienda, anche ad altro titolo e, per l'effetto, rientranti nel presente appalto, costituiranno vincolo per la medesima Azienda e, conseguentemente, per l'Appaltatore di riferimento.

**CAPITOLATO SPECIALE PRESTAZIONALE E DESCRITTIVO**

**SEZIONE SPECIFICA**

<b>Lotto 1</b>	Sportello Sociale e Progetti di Integrazione Sociale
--------------------	--

## 1. Contesto generale

La presente sezione del capitolato speciale prestazionale e descrittivo riguarda il lotto 1 e regola, pertanto, gli oneri specifici per la realizzazione di:

- 1) interventi relativi alle attività di sportello sociale
- 2) interventi nell'ambito di progetti di integrazione sociale

rivolti alla popolazione del Distretto Reno, Lavino e Samoggia che conta un bacino di utenza di circa 110.000 abitanti.

L'art. 7 della Legge Regionale E.R. n. 2 del 12 marzo 2003 e successive modifiche prevede l'istituzione degli sportelli sociali in ogni Comune quale modalità di accesso al sistema locale dei servizi sociali in rete. L'Azienda ha investito e crede nell'importanza di questo servizio e per questi motivi ha scelto di mantenere una modalità di accesso molto capillare nel territorio, un ampio orario di apertura e di richiedere la professionalità di assistenti sociali per gli operatori di sportello.

Lo sportello sociale rappresenta il punto unico di accesso al sistema locale dei servizi sociali; fornisce informazioni e orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale nel rispetto dei principi di semplificazione.

Nel 2016, gli utenti destinatari degli interventi oggetto del servizio in appalto, per la parte degli sportelli sociali, sono stati:

<b>Accessi totali</b>	<b>18.897</b>	accesso diretto (di persona)	10.336	55%
		accesso indiretto (telefono o mail)	8.561	45%
		<b>Totale</b>	<b>18.897</b>	
		Richieste evase allo sportello	10.557	55%
		Richieste filtrate/inviate al Servizio Sociale Territoriale Professionale (utenti già in carico)	7.693	42%
		Nuove prese in carico	647	3%
		<b>Totale</b>	<b>18.897</b>	



I progetti di integrazione sociale, invece, si intendono rivolti ai diversi target di utenza al fine di favorire la presa in carico, l'integrazione sociale e il percorso di autonomia e attengono al servizio sociale di comunità con particolare attenzione ai temi: crisi economica, disagio abitativo e non autosufficienza. Tali progetti vengono svolti nei diversi territori comunali e consistono in: valutazione, predisposizione dei PAI che contemplino gli interventi sociali della rete dei servizi attinenti i diversi target di utenza, attivazione degli interventi, monitoraggio degli stessi.

Nel 2016 sono stati realizzati 4 progetti in due diversi ambiti: dimissioni protette di utenti anziani nel difficile percorso ospedale-territorio e gestione emergenza sfratti in progressivo aumento che coinvolgono soprattutto nuclei con minori.

## **2. Obiettivi**

L'attività di sportello sociale è finalizzata a garantire unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadini e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

I progetti di integrazione sociale mirano a far fronte a specifiche emergenze dipendenti da situazioni per le quali l'Azienda chiede l'attivazione di interventi con definizione degli obiettivi di volta in volta.

## **3. Destinatari**

Gli interventi realizzati dagli Sportelli Sociali si rivolgono a tutti i cittadini residenti nel territorio di intervento dell'Azienda coincidente con il Distretto Reno, Lavino Samoggia.

I Progetti di integrazione sociale invece possono coinvolgere anziani in particolari condizioni di non autosufficienza, oppure nuclei con minori in grave condizioni di disagio soprattutto economico.

## **4. Luoghi di esecuzione del servizio**

Gli Sportelli Sociali sono presenti presso 9 sedi del territorio distrettuale:

Comune di Casalecchio di Reno – presso la Casa della Salute

Comune di Monte San Pietro – presso la sede del Comune

Comune di Sasso Marconi – presso la sede del Comune

Valsamoggia – in località Bazzano, Castello di Serravalle, Crespellano, Monteveglio e

Savigno - presso le sedi delle rispettive municipalità

Zola Predosa – presso la sede del Comune

Le sedi di attivazione dei progetti di integrazione sociale, invece, dipendono dalla residenza dei destinatari e dalle specifiche tipologie di intervento.

## **5. Processo di erogazione del servizio**

**5.1** Lo sportello sociale svolge, con professionalità e continuità, le funzioni di:

- informazioni al cittadino sul sistema dell'offerta di servizi pubblici e/o del privato sociale operanti sul territorio;
- orientamento personalizzato rispetto al ventaglio delle prestazioni e delle modalità di accesso al sistema locale dei servizi sociali e al sistema dei servizi socio-sanitari;
- informazioni sulle risorse sociali disponibili del territorio (istituzioni pubbliche, servizio sanitario, servizi privati, volontariato e terzo settore) in un'ottica di sussidiarietà e di rete, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi di vita;
- segretariato sociale (raccolta domande e istruttoria) per adempimenti amministrativi di accesso a contributi economici finalizzati per particolari tipologie di intervento;
- ascolto e analisi della domanda, informazione e snellimento delle modalità di accesso, funzioni di semplificazione della prassi amministrativa, orientamento e accompagnamento "leggero" e colloquio di primo contatto/prima valutazione professionale;
- invio per l'eventuale presa in carico da parte dei servizi sociali territoriali, previa valutazione degli elementi essenziali di servizio sociale professionale;
- rendicontazione degli accessi e dei servizi a fini statistici e di analisi del bisogno.

A titolo esemplificativo attualmente gli interventi realizzati riguardano soprattutto i seguenti servizi:

- agevolazioni utenze (luce acqua gas SGATE; ATO5);
- accesso contributi per persone con disabilità (ex L.R. 29/97 e L.R. 13/89);
- gestione domande Protocollo sfratti;
- gestione domande Progetto SIA Sostegno Inclusione Attiva;
- segretariato sociale: informazioni e primo accesso per tutta la rete dei servizi ad anziani e disabili (assegni di cura; Centri Diurni Case; Servizi Residenziali), trasporti sociali anziani e disabili, podologia;
- informazioni e orientamento su servizi comunali alla persona;
- domande contributi Assegni di maternità e Nucleo familiare numeroso;

L'accesso allo sportello deve essere facilitato quanto più possibile sia in termini di orario di apertura/ricevimento, sia in termini di riconoscibilità del luogo fisico, di assenza di barriere architettoniche, di spazi accoglienti ed adeguati a garantire familiarità, efficienza e privacy.

Il modello deve ipotizzare un accesso unico per tutti i problemi di natura sociale in prevalenza per i cittadini in condizione di fragilità sociale (famiglie, minori, adulti, disabili).

L'orario di apertura del servizio è per 6 giorni settimanali (escluso domenica), così indicativamente articolate: apertura del servizio tra le 8.00 e le 9.00 con almeno 3 pomeriggi di apertura pomeridiane fino alle ore 18.00 e 2 aperture di sabato come esattamente indicato nella tabella sottostante:

Comune	<b>lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>mercoledì</b>	<b>giovedì</b>	<b>venerdì</b>	<b>Sabato</b>
<b>Casalecchio di Reno</b>	8.00 – 12.00	8.00 – 12.00	8.00 – 12.00	11.30 – 18.30	8.00 – 12.00	
<b>Monte San Pietro</b>		8.00 – 13.00		8.00 – 13.00 15.00 – 18.00		8.00 – 12,30

<b>Sasso Marconi</b>	8.30 – 13.00	8.30 – 13.00	15.00 – 18.00	8.30 – 13.00	8.30 – 13.00	
<b>Valsamoggia località Bazzano</b>		9.00 – 13.00		9.00 – 13.00		8.00 – 10.00
<b>Valsamoggia località Castello di Serravalle</b>	8.30 – 12.00					
<b>Valsamoggia località Crespellano</b>		8.30 – 12.00	8.30 – 12.00	15.30 – 18.00	8.30 – 12.00	10.30 – 12.30
<b>Valsamoggia località Monteveglio</b>	8.30 – 12.00			8.30 – 12.00		
<b>Valsamoggia località Savigno</b>						9.00 – 12.00
<b>Zola Predosa</b>	9.00 – 12.30	9.00 – 12.30	9.00 – 12.30	15.00 – 18.00		9.00 – 12.00

Le modalità organizzative e di accesso al servizio richiesto costituiscono la base di partenza per l'elaborazione del progetto da parte dell'Appaltatore che può integrare l'offerta con proposte migliorative anche sulla scorta di quelle indicate al successivo paragrafo 9.

In ogni caso l'apertura degli sportelli dovrà essere garantita secondo la programmazione prevista senza alcuna possibilità di deroga se non per cause di forza maggiore.

L'attività degli sportelli, inoltre, prevede:

- 1) l'utilizzo di strumenti informatici (software appositamente progettati per lo sportello sociale a livello provinciale/regionale) per la registrazione degli accessi, il monitoraggio della domanda e la trasmissione per la successiva presa in carico; per l'utilizzo di tali strumenti sono attivati dall'Azienda percorsi formativi comuni a tutti gli operatori/le operatrici impiegate nel servizio sull'utilizzo dell'applicativo informatico e sulle competenze in termini di gestione dell'utenza e offerta territoriale dei servizi (per non meno di 2 ore mensili ad operatore);
- 2) la presentazione puntuale dei dati di attività secondo le richieste dell'Azienda.

**5.2** Gli interventi da realizzare nell'ambito dei progetti di integrazione sociale sono svariati e dipendono da linee di indirizzo progettuali che l'Azienda indica annualmente in relazione alle diverse esigenze/bisogni emergenti e anche in relazione a specifici finanziamenti destinati allo scopo. In ogni caso, essi prevedono la presenza di assistenti sociali in territori e per target di utenza che vengono individuati di volta in volta. Gli utenti accedono ai progetti di integrazione sociale secondo il modello organizzativo di accesso ai servizi sociali professionali dell'Azienda. Fondamentale nella progettazione degli interventi, l'attivazione delle risorse presenti sul territorio attraverso il coinvolgimento degli attori, istituzionali e non, che possono contribuire al raggiungimento dei risultati.

## **6. Volume annuo presunto delle attività**

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per ogni tipologia di intervento, è espresso in prestazioni orarie “frontali”, ovvero direttamente rivolte agli utenti, “non frontali” di back office e di coordinamento: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

Tipologia di intervento	Ore frontali	Ore Back office	Ore Coordinamento
Sportelli sociali	6.909	756	490
Progetti di integrazione sociale	7.252	-----	-----

## 7. Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione dei servizi/interventi relativi all'attività degli sportelli sociali è necessario prevedere una équipe di lavoro composta da:

- Assistenti sociali, per la gestione degli interventi diretti con l'utente che accede allo sportello.

Qualifica: Assistente Sociale Cat. D2 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se altra tipologia di contratto.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 7.1 e comma 8

- Assistente sociale con funzioni di coordinamento

Qualifica: Assistente Sociale Cat. D2 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se altra tipologia di contratto.

Per l'assistente sociale coordinatore non sono richiesti requisiti e competenze ulteriori rispetto a quelle dell'assistente sociale di sportello. Per le funzioni di coordinamento, invece, si rimanda all' art. 7 della Sezione Generale del presente capitolato speciale.

Per tutto il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime competenze informatiche sul pacchetto office ed in particolare sull'utilizzo di excel in quanto indispensabile per lo svolgimento del servizio e per la necessaria e complessa rendicontazione dello stesso non solo all'Azienda ma anche a Comuni, Unione Reno Lavino e Samoggia e Regione Emilia Romagna.

## 8. Reportistica e valutazione

Il rapporto informativo tra Azienda e Appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente i dati quantitativi relativi agli accessi allo sportello per singola sede organizzati in modo da poter rilevare:

- a) la modalità di accoglienza della domanda (di persona o via telefono/mail)
- b) la natura della domanda
- c) l'esito della domanda (evasa allo sportello/non evasa allo sportello)

I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi tramite la relazione tra indicatori misurabili ed osservabili (es. questionari di autovalutazione), risorse impiegate e obiettivi prefissati.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall'Appaltatore in fase di offerta:

- a. N° Accessi  

\_\_\_\_\_ X 100

N° Domande evase allo sportello  
[standard di risultato atteso  $\geq 60\%$ ]
- b. N° operatori subentrati  
per turn over [anno]  

\_\_\_\_\_ X 100

N° operatori impiegati  
nel servizio [anno]  
[standard di risultato atteso  $\leq 15\%$ ]
- c. Indice di soddisfazione dell'utente  
[standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ ]

Per quanto riguarda i progetti di integrazione sociale, l'Appaltatore si impegna a fornire i dati quantitativi relativi agli interventi effettuati con periodicità che saranno di volta in volta prefissate a seconda delle attività progettuali e degli obiettivi individuati.

I dati qualitativi minimi relativi ai progetti, invece, sono così rappresentati:

- a. N° Progetti  
condivisi con Equipe di riferimento e con la famiglia  

\_\_\_\_\_ X 100

N° Progetti attivati  
[standard di risultato atteso = 100%]
- b. N° Obiettivi contenuti nel progetto  
[standard di risultato atteso = almeno 3]

- c. N° obiettivi pienamente conseguiti  
su singolo Progetto
- 
- N° obiettivi programmati su singolo Progetto  
[standard di risultato atteso  $\geq 75\%$ ]
- X 100
- d. N° interventi effettuati nella tempistica  
programmata da progetto
- 
- N° complessivo interventi effettuati  
[standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ ]
- x 100
- e. N° operatori subentrati  
per turn over [anno]
- 
- N° operatori impiegati  
nel servizio [anno]  
[standard di risultato atteso  $\leq 15\%$ ]
- X 100

## 9. Elementi migliorativi

Il progetto per la gestione dei servizi deve essere elaborato esplicitando dettagliatamente gli elementi migliorativi che il soggetto intende proporre ai fini della valutazione.

Per il servizio di Sportello Sociale gli elementi migliorativi dovranno essere orientati ai principi di:

- flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione, in funzione della modifica dei bisogni espressi dall'utenza indipendentemente dal Comune di residenza dell'utente, nell'ottica della interscambiabilità delle varie sedi operative;
- flessibilità dell'organizzazione che garantisca, in caso di assenza, la tempestiva sostituzione dell'operatore con figura già inserita nel servizio e quindi già competente in materia;
- individuazione di modalità organizzative flessibili (anche utilizzando tecnologie della comunicazione ed informatiche) che consentano l'invio, in tempi congrui rispetto al bisogno, al servizio sociale territoriale;
- verifica dell'evasione delle domande inviate ai servizi sociali territoriali: la procedura di tale verifica dovrà essere prevista in un apposito protocollo operativo;
- adeguato sistema di relazione e comunicazione con l'Azienda e con le istituzioni del territorio (anche forze dell'ordine) al fine di gestire sia l'ordinaria gestione che le eventuali emergenze sociali negli orari di organizzazione del servizio;
- analisi delle procedure di gestione della domanda dalla presa in carico all'erogazione del servizio: la procedura di analisi dovrà essere prevista in un apposito protocollo operativo;
- riorganizzazione del servizio al fine di garantire l'apertura nelle varie sedi comunali nel caso di eventi non previsti che impediscono per motivi diversi l'arrivo degli operatori nella sede del servizio (esempio: emergenze neve) tali da non comportare disagi nell'accesso dell'utenza al servizio;

- individuazione di un sistema di misurazione interno della soddisfazione dell'utente;
- l'attestazione di frequenza di corsi di informatica;
- realizzazione di un sistema di monitoraggio dei tempi di elaborazione della pratica allo sportello per singolo accesso;
- disponibilità di un software che consenta la verifica "da remoto" di alcune tipologie di dati e di informazioni che risultano essenziali per la gestione ottimale del servizio (ad es. i dati sul raggiungimento degli obiettivi del servizio) e che consentano all'Azienda di verificare in tempo reale:
  - a) i volumi di attività: numero accessi giornalieri per sede con natura ed esito dell'intervento effettuato;
  - b) monitoraggio degli indicatori di qualità e di performance del servizio, in particolare rispetto agli obiettivi programmati e conseguiti dagli interventi attivati;
  - c) verifica delle ore di servizio rese.

Per i progetti di integrazione sociale si intendono elementi migliorativi le specifiche di dettaglio su:

- lo sviluppo di modelli progettuali innovativi con riferimento a particolari gruppi di utenti (anziani e nuclei con minori)
- la garanzia sistematica della verifica degli obiettivi di ciascun intervento attivato;
- il coinvolgimento attivo dei soggetti istituzionali, nonché dei soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete nelle linee di sviluppo del servizio.

Infine, elementi migliorativi per entrambe le tipologie di servizi saranno considerati:

- definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di offerta, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'Azienda appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio;
- la predisposizione di un modello organizzativo che contempli una specifica metodologia finalizzata al sostegno di tutti gli operatori – indipendentemente dalla tipologia di intervento in cui sono impegnati – nella prevenzione della sindrome da burn-out (in particolare attraverso lo strumento della supervisione).

<b>Lotto 2</b>	Interventi educativi extrascolastici e di tempo libero, individuali e di gruppo, rivolti a minori ed adulti con disabilità
--------------------	--

## 1. Contesto generale

La presente sezione del capitolato speciale prestazionale e descrittivo riguarda il lotto 2 e regola, pertanto, gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni di servizi socio-educativi e socio-assistenziali, rivolti sia a minori che adulti con disabilità, distinti nelle seguenti tipologie di intervento:

1. Interventi educativi extrascolastici, individuali, rivolti a minori
2. Interventi educativi di tempo libero, individuali, rivolti ad adulti
3. Interventi educativi di tempo libero, di gruppo, rivolti ad adulti

Il quadro degli interventi e' rivolto alla popolazione disabile del Distretto Reno, Lavino e Samoggia, un bacino di utenza di circa 110.000 abitanti, e riguarda l'ambito extrascolastico e di tempo libero, in forma individuale e di gruppo, in un territorio da sempre all'avanguardia nell'integrazione delle persone in condizione di disabilità. L'integrazione avviene all'interno dei vari contesti sociali frequentati dai destinatari con le modalità che verranno descritte successivamente. L'intervento educativo, infatti, non e' rivolto solo al soggetto ma anche e soprattutto al suo contesto di vita con l'obiettivo di rimuovere i fattori che impediscono la piena espressione dell'individualità della persona. In questa ottica, la disabilità rappresenta una risorsa in quanto la relazione con un soggetto in condizione di disabilità educa alla diversità che diventa essa una ricchezza per chi ha perso l'abitudine ad aprirsi nei confronti di chi non è omologabile.

Gli interventi devono pertanto essere programmati ed erogati in stretto raccordo con i destinatari e le loro famiglie, devono essere calati nell'ambiente di vita con l'obiettivo di qualificare la rete delle relazioni attorno all'individuo, cercando di massimizzare l'apporto della comunità locale nel percorso di rimozione degli ostacoli che generano disabilità. Gli interventi devono essere finalizzati oltre che all'apprendimento, all'autonomia quotidiana e alla partecipazione alla vita sociale.

Nel 2016, gli utenti in carico sociale destinatari degli interventi oggetto del servizio in appalto sono stati:

Tipologia interventi		Nr. utenti
	Interventi educativi extrascolastici, individuali, rivolti a minori	14
	Interventi educativi di tempo libero, individuali, rivolti ad adulti	11
	Interventi educativi di tempo libero, di gruppo, rivolti ad adulti	120
<b>TOTALE</b>		<b>145</b>



Il totale generale non corrisponde al totale degli utenti delle singole tipologie di intervento e servizio in quanto il medesimo utente può essere beneficiario di più tipologie di intervento e servizio.

## 2. Obiettivi generali

Obiettivi delle varie tipologie di intervento sono:

<b>Tipologia di intervento</b>	<b>Obiettivi generali</b>
Interventi educativi extrascolastici, individuali, rivolti a minori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- potenziamento delle capacità relazionali del minore;</li> <li>- rafforzamento delle strategie educative per l'apprendimento;</li> <li>- sostegno all'apprendimento di autonomie personali sia all'interno della ambiente domestico che all'esterno.</li> </ul>
Interventi educativi di tempo libero, individuali, rivolti ad adulti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- promozione della crescita della persona disabile nella sua globalità, favorendo il mantenimento delle autonomie acquisite e potenziando quelle inesprese/comprese ;</li> <li>- sostegno nelle funzioni di cura della persona e nella gestione delle proprie attività e degli spazi di vita;</li> <li>- inclusione sociale con particolare riferimento alle reti di prossimità, nel pieno rispetto delle risorse espresse della persona;</li> <li>- sostegno/sollievo alla famiglia tramite l'attivazione di percorsi di autonomia;</li> <li>- supporto all'accesso ai servizi nell'ottica dell'equità di accesso.</li> </ul>
Interventi educativi di tempo libero, di gruppo, rivolti ad adulti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inclusione sociale con particolare riferimento al territorio di vita ed ai normali contesti del tempo libero, e nel rispetto delle inclinazioni espresse delle persone.</li> </ul>

## 3. Destinatari

I destinatari in relazione alle tipologie di intervento sono:

<b>Tipologia di intervento</b>	<b>Destinatari</b>
Interventi educativi extrascolastici, individuali, rivolti a minori	Minori disabili, individuati ai sensi dell'art. 3 della legge n°104/92, e loro famiglie, residenti nei territori comunali di competenza dell'Azienda speciale Insieme.

Interventi educativi di tempo libero, individuali, rivolti ad adulti	Soggetti adulti con disabilità accertata e con valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale, residenti nei territori comunali di competenza dell'Azienda speciale Insieme.
Interventi educativi di tempo libero, di gruppo, rivolti ad adulti	

#### **4. Luoghi di esecuzione del servizio**

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma in locali di proprietà dei Comuni aderenti all'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia, in altri locali nella disponibilità della Committenza, in luoghi pubblici di aggregazione o presso il domicilio degli utenti.

#### **5. Descrizione delle tipologie di intervento**

Il servizio si articola per tipologie di intervento che costituiscono i moduli attraverso i quali esso viene erogato. La finalità di tale architettura è strutturare la progettazione, la definizione, l'attivazione e la verifica degli interventi secondo un approccio metodologico attraverso il quale siano sistematicamente identificati e verificati in modo chiaro gli obiettivi di ciascun progetto, sia da parte del soggetto inviante, sia da parte del soggetto attuatore e che tali elementi siano trasparenti, in termini di accountability, nei confronti dei portatori di interesse, in primo luogo utenti, familiari, associazioni ed Enti pubblici. Tale struttura si pone altresì quale articolazione attraverso la quale, in sede di formulazione dell'offerta tecnica, i soggetti concorrenti possono pienamente esprimere la propria capacità di definizione organizzativa e metodologica rispetto alla strutturazione degli interventi e calibrare la corretta definizione delle risorse umane e strumentali.

La Committenza, sulla base delle esigenze emerse dalle Equipe Territoriale Integrata, dalle Unità di Valutazione Multidimensionale, dal Servizio Sociale Territoriale e delle risorse disponibili, individua la programmazione generale degli interventi con l'indicazione dei soggetti destinatari degli interventi e gli obiettivi generali del progetto di vita e di cura. L'appaltatore entro due mesi dal ricevimento della documentazione deve predisporre i singoli PEI sulla base dei quali verranno individuati i soggetti destinatari di interventi individuali e/o di gruppo, il numero e la collocazione territoriale dei gruppi, gli obiettivi specifici (apprendimento, sostegno, autonomia) da raggiungere in relazione alle risorse impiegate, il timing dei monitoraggi e gli indicatori per la valutazione dei PEI. L'arco temporale della programmazione va da settembre a luglio.

##### **5.1 Interventi educativi extrascolastici individuali rivolti a minori**

Si tratta di interventi finalizzati al potenziamento delle capacità relazionali, al rafforzamento di strategie educative per l'apprendimento, al sostegno e alla promozione di autonomie personali in favore di minori con disabilità. Gli educatori realizzano gli obiettivi indicati nel PEI elaborato in fase di avvio dell'intervento monitorando la realizzazione degli obiettivi dell'intervento anche attraverso l'utilizzo di schede di monitoraggio in itinere.

Gli interventi educativi dovranno essere svolti in orario compreso dalle 13.00 alle 22.00 sulla base delle esigenze rilevate, sia nei giorni feriali che eventualmente, sui progetti specifici, in quelli festivi.

Il processo di attivazione di un nuovo intervento individuale deve prevedere una valutazione funzionale del minore disabile al fine di individuare gli obiettivi dell'intervento ed eventualmente integrandoli con il progetto scolastico del minore.

All'interno dei PEI dovranno essere indicati oltre agli obiettivi, le sequenze operative e la temporaneità cioè, una tempistica possibile per realizzare l'obiettivo individuato e rilevare gli indicatori di risultato. L'attivazione di un intervento educativo dovrà essere realizzata in tempo max 10 gg a partire dalla richiesta formale. La Committenza potrà indicare eventuali specifiche in merito alla formazione dell'operatore (es. educatore LIS, competenze in merito al trattamento disturbi comportamentali).

Nell'attivazione degli interventi individuali dovranno essere calendarizzati degli specifici momenti:

- incontro servizio ed educatore per la presentazione del caso;
- incontro servizio, educatore e famiglia/utente per la compilazione del PEI (condivisione delle aspettative dell'utente, definizione degli obiettivi, strutturazione dell'intervento, durata e modalità di svolgimento);
- incontri di monitoraggio, in genere 1 incontro ogni 3 mesi con compilazione verbali di monitoraggio;
- incontro servizio, educatore e famiglia di analisi finale sull'andamento del progetto e verifica degli obiettivi con restituzione degli indicatori di risultato.

Nella progettazione di tali interventi dovrà essere posta particolare attenzione al coinvolgimento dei familiari del minore sia in relazione alla definizione degli obiettivi da inserire nel PEI sia relativamente alla condivisione in itinere di ogni fase dell'intervento.

## **5.2 Interventi educativi di tempo libero individuali rivolti ad adulti**

Gli interventi educativi individualizzati sono interventi diretti alla singola persona con disabilità che utilizzano, quale principale strumento di lavoro, la relazione educatore-utente. Gli educatori realizzano gli obiettivi del PEI allo scopo di favorire l'apprendimento, l'acquisizione e l'espressione di nuove e/o maggiori autonomie e consapevolezze della persona, nonché la sua integrazione sociale. Gli interventi educativi dovranno essere svolti in orario compreso dalle 7.00 alle 22.00 sulla base delle esigenze rilevate, sia nei giorni feriali che eventualmente, sui progetti specifici, in quelli festivi.

Il processo di attivazione di un nuovo intervento individuale deve prevedere una valutazione funzionale della persona disabile al fine di individuare accanto agli obiettivi, le sequenze operative e la temporaneità cioè, una tempistica possibile per realizzare l'obiettivo individuato e rilevare gli indicatori di risultato. L'attivazione di un intervento educativo dovrà essere realizzata in tempo max 10 gg a partire dalla richiesta formale. La Committenza potrà indicare eventuali specifiche in merito alla formazione dell'operatore (es. educatore LIS, competenze in merito al trattamento disturbi comportamentali).

Nell'attivazione degli interventi individuali dovranno essere calendarizzati degli specifici momenti:

- incontro servizio ed educatore per la presentazione del caso;
- incontro servizio, educatore e famiglia/utente per la compilazione del PEI (condivisione delle aspettative dell'utente, definizione degli obiettivi, strutturazione dell'intervento, durata e modalità di svolgimento);
- incontri di monitoraggio, in genere 1 incontro ogni 2 mesi con compilazione verbali di monitoraggio;
- incontro servizio, educatore e famiglia di analisi finale sull'andamento del progetto e verifica degli obiettivi con restituzione degli indicatori di risultato.

Negli ultimi anni si è riscontrata la necessità di realizzare azioni educative finalizzate al supporto della persona disabile adulta nell'apprendimento di autonomie in ambiti fondamentali della vita della persona (utilizzo dei mezzi pubblici, gestione delle persona, gestione delle risorse economiche a disposizione, ecc.). A ciò si è dato risposta attraverso la realizzazione di interventi educativi-abilitativi a progetto in cui ad obiettivo individuato viene predisposto e realizzato un progetto educativo con specifiche azioni e tempistiche (di norma non superiori a 4/6 mesi) per la sua realizzazione, nonché relativi risultati attesi. A questi interventi si sono in seguito aggiunti interventi educativi specifici rivolti a soggetti con disturbi comportamentali gravi, spesso finalizzati al sostegno alle famiglie della persona con gravi disturbi comportamentali in particolari momenti di difficoltà, nonché allo svolgimento di osservazioni mirate nell'ambito dei contesti (laboratori protetti o centri diurni) in cui sono inseriti per individuare organizzazioni e modalità più funzionali alla persona.

### **5.3 Interventi educativi di tempo libero di gruppo rivolti ad adulti**

Gli interventi educativi di gruppo sono interventi che si rivolgono a gruppi omogenei di soggetti con disabilità. I diversi gruppi realizzano attività di tempo libero con la presenza di personale educativo e/o assistenziale in rapporto di norma 1:4, salvo diverso rapporto da concordare in relazione alle singole situazioni di gravità con la il Servizio competente dell'Azienda.

Gli interventi di sostegno alla vita autonoma sono interventi in cui le figure educative affiancano gli adulti con disabilità, coinvolti di solito in piccoli gruppi, nella sperimentazione di momenti finalizzati alla realizzazione di percorsi di vita indipendente, anche di più giorni, al di fuori del contesto familiare.

L'organizzazione dei gruppi dovrà prevedere la massima flessibilità nell'accoglienza di situazioni anche temporanee, nonché favorire e supportare la partecipazione degli utenti ad eventuali opportunità ricreative organizzate anche da soggetti del volontariato sportivo e culturale. Ogni gruppo avrà una programmazione annuale strutturata considerando anche possibili articolazione delle attività differenti nel periodo estivo nell'ambito di un monte ore complessivo annuale. Nella programmazione di ogni gruppo dovranno essere definiti piani di fruizione delle attività per ciascun utente. Gli interventi educativi dovranno essere svolti in orario compreso dalle 7.00 alle 23.00 sulla base delle esigenze rilevate, sia nei giorni feriali che eventualmente, sui progetti specifici, in quelli festivi. Gli interventi per l'autonomia prevedono invece lo svolgimento del servizio nelle 24 ore quando prevista una condizione di residenzialità.

Nell'attivazione degli interventi di gruppo dovranno essere calendarizzati degli specifici momenti:

- incontro servizio, educatori e famiglie per la definizione:
  - degli obiettivi generali
  - delle attività proposte nell'ambito del gruppo
  - dei componenti
  - della programmazione delle attività
  - del Progetto Educativo di gruppo formalizzato.
- incontro servizio ed educatori di monitoraggio in itinere con compilazione del verbale di monitoraggio
- incontro servizio, educatori e famiglie di analisi finale sull'andamento delle attività e verifica degli obiettivi individuati nel progetto con restituzione degli indicatori di risultato.

Deve essere possibile valutare l'inserimento di nuovi utenti nell'ambito delle attività del gruppo anche in corso d'anno, previa valutazione delle caratteristiche di compatibilità con il contesto e con le attività proposte. L'inserimento di un nuovo utente prevede un incontro con utente e famigliari di presentazione del PE di gruppo e degli educatori coinvolti.

Nell'organizzazione degli interventi educativi di gruppo si è di fatto superata la strutturazione dei gruppi a livello territoriale, cercando invece di progettare gli interventi considerando, come criterio prioritario, l'omogeneità dei bisogni ed individuando quindi per ciascun gruppo obiettivi che potessero essere significativi per ciascun partecipante. Nell'ambito dei gruppi educativi attivi si riscontrano alcune specificità relative alle disabilità più significative sia di tipo fisico che intellettuale, mentre i soggetti con disabilità lieve vengono spesso supportati affinché si realizzi la piena inclusione in contesti aggregativi già presenti sul territorio.

Le attività educative di gruppo dovranno essere realizzate tramite metodologie di lavoro di comunità, prevedendo quindi l'attivazione delle reti di relazione informale presenti nei vari territori.

## **6. Volume annuo presunto delle attività**

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per ogni tipologia di intervento, è espresso in prestazioni orarie "frontali", ovvero direttamente rivolte agli utenti, "non frontali" [es. colloquio di pianificazione, colloqui di verifica periodica con équipe SST, stesura relazione finale, ecc.] e di coordinamento: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche caratteristiche dell'intervento.

<b><i>Tipologia di intervento</i></b>	<b><i>Ore frontali e non frontali</i></b>
Interventi educativi extrascolastici, individuali, rivolti a minori	1.800

Interventi educativi di tempo libero, individuali, rivolti ad adulti	4.200
Interventi educativi di tempo libero, di gruppo, rivolti ad adulti	6.550
<b>Totale</b>	<b>12.550</b>
Coordinamento	132

## 7. Profili professionali

Per la realizzazione della progettualità inerente le tipologie di interventi individuati è necessario prevedere le seguenti figure professionali:

- Educatore Professionale per la gestione dell'intervento educativo diretto con l'utente.  
Qualifica: Educatore professionale Cat. D2 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se diversa tipologia di contratto.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per la figura di educatore professionale si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 7.2 e comma 8.

- Educatore Professionale Coordinatore, per la programmazione e il coordinamento degli educatori e per la gestione delle presenze e delle sostituzioni degli stessi.  
Qualifica: Educatore Professionale Coordinatore Cat. D3 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se diversa tipologia di contratto.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per il Coordinatore si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 9.

Per i dettagli su ruolo e funzioni del Coordinatore si rimanda all' art. 7 della Sezione Generale del presente capitolato speciale.

## 8. Reportistica e valutazione

Il rapporto informativo tra Committenza e fornitore deve essere agile e centrato su dati di interesse. I dati quantitativi devono essere organizzati per approfondimenti successivi (dato annuale, mensile eventualmente giornaliero) e tramite segmentazione omogenea (dato complessivo, per Comune, per scuola (servizio o gruppo), per classe, per utente). I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi educativi ed assistenziali tramite la relazione tra indicatori misurabili ed osservabili (griglie di osservazione, questionari di autovalutazione ...), risorse impiegate e gli obiettivi individuati in sede di PEI.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione di ogni ambito del servizio:

- a. N° Progetti  
condivisi con Equipe di riferimento e con la famiglia  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° Progetti attivati  
[standard di risultato atteso = 100%]
- b. N° Progetti documentati  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° Progetti attivati  
[standard di risultato atteso = 100%]
- c. N° Obiettivi contenuti nel progetto  
[standard di risultato atteso = almeno 3]
- d. N° obiettivi pienamente conseguiti  
su singolo Progetto  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° obiettivi programmati su singolo Progetto  
[standard di risultato atteso  $\geq 75\%$ ]
- e. N° obiettivi pienamente conseguiti sui Progetti  
complessivamente attivati nell'unità di tempo semestre  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° obiettivi programmati sui Progetti  
complessivamente attivati nell'unità di tempo semestre  
[standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ ]
- f. N° interventi effettuati nella tempistica  
programmata da progetto  
\_\_\_\_\_ x 100  
N° complessivo interventi effettuati  
[standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ ]
- g. N° operatori subentrati  
per turn over [anno]  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° operatori impiegati  
nel servizio [anno]  
[standard di risultato atteso  $\leq 15\%$ ]

**9. Elementi migliorativi**

In relazione al servizio inteso come complesso di attività principali oggetto del presente capitolato, si individuano le seguenti linee – guida per la definizione di elementi migliorativi del processo standard (con riferimento alle tipologie di intervento):

- messa a disposizione, da parte dell'Appaltatore, di spazi da utilizzarsi per le attività extrascolastiche - anche di proprietà di terzi, concesse in uso all'Appaltatore - ubicate sul territorio distrettuale, facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici, accessibili in orario funzionale al servizio;
- costruzione di una mappa delle opportunità di tempo libero ed una rete di relazioni con tutti i soggetti dell'associazionismo e del volontariato presenti sui territori;
- programmazione delle attività che privilegi lo svolgimento di attività durante il periodo estivo, nell'ottica del sollievo delle famiglie che non si sentano sole in un periodo critico dell'anno dove vengono per forza a mancare supporti di servizi ed interventi;
- definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di offerta, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'Azienda appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio;
- attivazione degli interventi con tempistiche migliorative rispetto a quelle richieste;
- individuazione di azioni di sistema finalizzate alla realizzazione di progetti integrati scuola-extrascuola;
- qualificazione e incremento del sistema di relazioni con il territorio;
- previsione di una équipe interna cui gli operatori impegnati nella realizzazione degli interventi possano riferirsi attraverso sistematici incontri periodici, coordinata da un responsabile esperto con ruolo di supervisore per la prevenzione del rischio di burn out insito in ogni relazione di aiuto.



<b>Lotto 3</b>	Interventi educativi e socio-assistenziali di sostegno, individuali e di gruppo, rivolti a minori con disabilità in ambito scolastico
--------------------	---

*Non ciò che ci viene dato, ma la capacità di valorizzare al meglio ciò che abbiamo è quello che distingue una persona dall'altra*

*(Nelson Mandela)*

## 1. Contesto generale

La presente sezione del capitolato speciale prestazionale e descrittivo riguarda il lotto 3 e regola, pertanto, gli oneri specifici per la per la realizzazione delle prestazioni di servizi socio-educativi e socio-assistenziali rivolti a minori con disabilità in ambito scolastico distinti nelle seguenti tipologie di intervento:

4. Interventi educativi a sostegno dell'attività scolastica
5. Interventi educativi a sostegno dell'attività estiva "Summer Camp"
6. Interventi socio-assistenziali

Il quadro degli interventi e' rivolto alla popolazione disabile del Distretto Reno, Lavino e Samoggia, un bacino di utenza di circa 110.000 abitanti, e riguarda l'ambito scolastico ed extrascolastico, in forma individuale e di gruppo, in un territorio da sempre all'avanguardia nell'integrazione delle persone in condizione di disabilità.

Gli interventi educativi devono essere finalizzati oltre che all'apprendimento, alla massima autonomia quotidiana possibile e alla partecipazione alla vita sociale. Essi, pertanto, non sono rivolti solo al singolo soggetto ma anche al suo contesto di vita con l'obiettivo di rimuovere i fattori che impediscono la piena espressione della sua individualità.

Gli interventi socio-assistenziali, invece, sono marginali; essi si integrano all'interno dei progetti di vita e cura della persona, devono essere svolti nel massimo rispetto della sua dignità, a supporto della libertà personale e al fine di rimuovere le barriere fisiche e culturali che la ostacolano.

In questa ottica, la disabilità rappresenta una risorsa in quanto la relazione con un soggetto in condizione di disabilità educa alla diversità che diventa essa stessa una ricchezza per chi ha perso l'abitudine ad aprirsi nei confronti di chi non è omologabile.

Nel 2016, gli utenti in carico sociale destinatari degli interventi oggetto del servizio in appalto sono stati:

Tipologia interventi		Nr. Utenti
1	Interventi educativi a sostegno dell'attività scolastica	<b>265</b>
2	Interventi educativi a sostegno dell'attività estiva "Summer Camp"	<b>10</b>
3	N. minori con interventi socio assistenziali	<b>4</b>
TOTALE		<b>279</b>

Il totale generale non corrisponde al totale degli utenti delle singole tipologie di intervento e servizio in quanto il medesimo utente può essere beneficiario di più tipologie di intervento e servizio.

## 2. Obiettivi generali

Obiettivi delle varie tipologie di intervento sono:

<b>Tipologia di intervento</b>	<b>Obiettivi generali</b>
<i>Interventi educativi a sostegno dell'attività scolastica</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assicurare il diritto allo studio</li> <li>- Favorire il “ben-essere scolastico” e “ben-essere sociale”;</li> <li>- sviluppo dell'apprendimento;</li> <li>- promozione e sostegno di capacità e competenze personali;</li> <li>- costruzione di relazioni significative con i coetanei e con gli adulti di riferimento;</li> <li>- facilitazione dei processi di socializzazione fra individui e gruppi formali ed informali;</li> <li>- inclusione sociale nel gruppo classe e nel territorio di appartenenza.</li> </ul>
<i>Interventi educativi a sostegno dell'attività estiva Summer Camp</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- promozione, sostegno e mantenimento di capacità e competenze personali nel periodo di sospensione delle attività scolastiche;</li> <li>- sostegno/sollievo alle famiglie che esprimono il bisogno di impegnare i figli in un'attività educativa durante il periodo estivo;</li> <li>- attivazione di un progetto educativo a forte impianto riabilitativo in sinergia con Servizio NPJA, Progetto PRIA e associazionismo locale;</li> <li>- sostegno/sollievo per le famiglie in particolari situazioni di criticità e integrazione dei loro compiti di cura.</li> </ul>
<i>Interventi socio-assistenziali</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- risposta ai bisogni di tutela in un'ottica di aumento delle autonomie;</li> <li>- promozione delle autonomie legate alla vita quotidiana;</li> <li>- integrazione delle attività con i ritmi di vita dei destinatari;</li> <li>- supporto alla vita di relazione anche tramite l'accompagnamento in funzione dei bisogni espressi;</li> <li>- sostegno/sollievo alla famiglia tramite progetti di superamento delle barriere fisiche.</li> </ul>

## 3. Destinatari

I destinatari in relazione alle tipologie di intervento sono:

<b>Tipologia di intervento</b>	<b>Destinatari</b>
--------------------------------	--------------------

<i>Interventi educativi a sostegno dell'attività scolastica</i>	Minori disabili, individuati ai sensi dell'art. 3 della legge n°104/92, e loro famiglie, residenti nei territori comunali di competenza dell'Azienda speciale Insieme.
<i>Interventi educativi a sostegno dell'attività estiva Summer camp</i>	
<i>Interventi socio-assistenziali</i>	

#### **4. Luoghi di esecuzione del servizio**

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso gli Istituti scolastici pubblici o privati frequentati dai destinatari degli interventi, in strutture pubbliche/private di aggregazione o, talvolta, presso il domicilio degli utenti.

#### **5. Descrizione delle tipologie di intervento**

Il servizio si articola per tipologie di intervento che costituiscono i moduli attraverso i quali esso viene erogato. La finalità di tale architettura è strutturare la progettazione, la definizione, l'attivazione e la verifica degli interventi secondo un approccio metodologico attraverso il quale siano sistematicamente identificati e verificati in modo chiaro gli obiettivi di ciascun progetto, sia da parte del soggetto inviante, sia da parte del soggetto attuatore e che tali elementi siano trasparenti, in termini di accountability, nei confronti dei portatori di interesse, in primo luogo utenti, familiari, associazioni ed Enti pubblici. Tale struttura si pone altresì quale articolazione attraverso la quale, in sede di formulazione dell'offerta tecnica, i soggetti concorrenti possono pienamente esprimere la propria capacità di definizione organizzativa e metodologica rispetto alla strutturazione degli interventi e calibrare la corretta definizione delle risorse umane e strumentali.

##### **5.1 Interventi educativi a sostegno dell'attività scolastica**

Il nuovo Accordo di programma metropolitano 2016-2021 definisce i criteri per l'assegnazione delle risorse educative agli Istituti scolastici individuando i seguenti criteri generali:

- diagnosi funzionale con riferimento alle sole aree di propria competenza dell'educatore: motoria-sensoriale, affettivo-relazionale e delle autonomie ed eventuali gradi di compromissione;
- il tempo di frequenza scolastica degli alunni;
- la situazione complessiva della classe;
- le risorse professionali assegnate dall'amministrazione scolastica (insegnanti di sostegno, insegnanti di potenziamento).

Sulla base dei criteri sopra evidenziati, la Committenza prevede l'assegnazione di un monte ore complessivo, quantificato come segue:

- copertura individualizzata per i minori non autosufficienti, identificati di norma negli alunni che presentano diagnosi funzionali con 3/4 gravità nelle diverse aree funzionali, indicativamente in continuità con l'anno scolastico in corso;
- assegnazione di un monte ore complessivo all'Istituto Scolastico, indicativamente in continuità con i singoli monte-ore assegnati durante l'ultimo anno scolastico, sulla base del numero di minori certificati e delle loro necessità specifiche.

Il monte ore educative determinato per ogni Istituto Scolastico potrà poi prevedere l'individuazione di almeno una figura educativa per plesso laddove necessaria. A seguito dell'individuazione da parte dell'Appaltatore del personale educativo assegnato ad ogni Istituto, l'Appaltatore stesso dovrà procedere alla co-progettazione di plesso realizzata attraverso uno stretto raccordo con la Committenza, l'insegnante di sostegno e/o dirigente scolastico e/o insegnante coordinatore di plesso. Tale progettazione dovrà prevedere l'organizzazione delle attività secondo modalità laboratoriali e/o talvolta individuali finalizzate alla realizzazione di interventi educativi flessibili in relazione alle esigenze di integrazione degli alunni con disabilità. La definizione progettuale dell'utilizzo del monte ore dovrà sostenere l'accoglienza di un ampio numero di minori (certificati e non), rendendo più funzionale l'impiego delle risorse in funzione di obiettivi anche trasversali e dovrà essere definita e condivisa con la Committenza e gli Istituti scolastici entro la fine del mese di ottobre di ogni anno.

La presenza di un gruppo stabile di educatori all'interno di un plesso potrà agevolare il raccordo con le insegnanti per la segnalazione anche degli eventuali nuovi bisogni che possono presentarsi in corso d'anno scolastico. La progettazione dovrà inoltre considerare l'integrazione delle attività educative e di sostegno con ogni altra attività promossa nell'ambito dell'Istituzione scolastica volta all'integrazione ed al benessere relazionale degli alunni, anche in considerazione delle attività, laddove previste, di qualificazione dell'offerta formativa finanziate degli enti locali e realizzate attraverso associazioni o altri soggetti incaricati. Il fornitore dovrà partecipare attivamente e in maniera propositiva a ogni singola progettazione attraverso il singolo educatore e/o il gruppo di educatori assegnato al plesso, in un'ottica di sistema, come motore propulsivo di attività educative rispondenti in maniera sempre più specifica e strutturata ai bisogni rilevati. Il passaggio ad un sistema misto (assegnazioni individuali e per monte ore) necessita di un'evoluzione del ruolo dell'educatore che deve diventare il cardine dell'integrazione all'interno della scuola, ma anche verso il territorio e le risorse che esso esprime mettendole a sistema in un'ottica di sussidiarietà. Gli obiettivi da perseguire sono da ricondurre essenzialmente al superamento della logica della frammentazione degli interventi, alla flessibilità del progetto individuale, alla possibilità di progettazione specifica, al contenimento del turn-over degli educatori, alla razionalizzazione delle risorse.

Sulla base del bisogno rilevato, su richiesta formale della scuola, la Committenza può valutare una integrazione del monte ore educativo scolastico assegnato all'Istituto, sia in termini di interventi individuali che di educatore di plesso (nelle situazioni di: richieste tardive, inserimenti in corso d'anno, involuzione dei percorsi scolastici dei ragazzi). L'attivazione di un intervento educativo dovrà essere realizzata in tempo max 15 gg a partire dalla richiesta formale. La Committenza potrà indicare eventuali specifiche in merito alla formazione dell'operatore (educatore LIS, assistente alla comunicazione, formazione specifica sul tema autismo, ...). La chiusura degli interventi sarà formalizzata dalla Committenza e potrà avere effetto immediato, sulla base di valutazioni tecniche in capo all'ente (cambi di residenza dell'utenza, efficacia dell'intervento con raggiungimento

pieno degli obiettivi, non efficacia dell'intervento e mancato raggiungimento degli obiettivi).

A partire dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, adottata il 13 dicembre 2006 ed entrata in vigore il 3 maggio 2008, che considera l'istruzione, il principale strumento educativo per il pieno sviluppo delle potenzialità di ogni persona, per il rafforzamento delle diversità umane e per favorire una piena partecipazione delle persone con disabilità a una società libera, il coinvolgimento delle famiglie di minori con disabilità e la loro partecipazione attiva risultano determinanti per la riuscita del progetto di vita del minore. L'alleanza educativa che si instaura, assumendo che la scuola è il luogo privilegiato di abilitazione alla quotidianità, diventa fondamentale affinché il minore e la sua famiglia risultino, fino in fondo, soggetti responsabili delle loro vite e delle loro azioni, in un'ottica di inclusione nella comunità e vita indipendente. Pertanto, il Committente assume come elemento di primaria importanza la partecipazione del minore con disabilità e della sua famiglia al progetto educativo nonché il grado di adesione e gradimento agli interventi attivati.

L'Accordo di programma per l'integrazione scolastica e formativa dei bambini e alunni disabili, riconosce la necessità di promuovere e sostenere un insieme coordinato di azioni con l'obiettivo di consolidare ed estendere i percorsi dell'integrazione dei minori disabili. Finalità di tale obiettivo è il sostegno allo sviluppo delle potenzialità della persona nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione. Occorre la promozione di iniziative di miglioramento e di innovazione, nonché di individuazione e condivisione delle buone prassi da perseguire per l'integrazione degli interventi scolastici ed extrascolastici nell'ottica di un progetto educativo personalizzato.

I contesti scolastici pur potenzialmente ricchi di relazioni e di tentativi spontanei di interazione, non riescono ad aprirsi totalmente e ad accogliere il mondo delle differenze di ciascuno come modalità personali e originali di porsi nelle relazioni e negli apprendimenti. I progetti di inclusione scolastica dovranno quindi considerare il coinvolgimento delle persone che vivono nei contesti dei ragazzi (gli amici di classe, le famiglie di questi e gli operatori del territorio) costruendo con essi una cultura inclusiva che abbia come risultato una rete amicale e di aiuto che garantisca relazioni ed interazioni sociali significative e continuative. Per gli interventi in ambito scolastico, il personale educativo si inserisce nel programma già avviato dai docenti curricolari e di sostegno, privilegiando gli aspetti più strettamente socio-educativi del PEI (Piano Educativo Individualizzato), ai fini di una più efficace integrazione scolastica e comunque nel rispetto dei ruoli e delle competenze dei diversi soggetti coinvolti. Oltre agli interventi direttamente rivolti al minore, il personale educativo dovrà partecipare ai momenti di programmazione e verifica dell'attività didattica ed educativa (es. Gruppo Operativo), in collaborazione con i diversi soggetti interessati (Ente Locale/ASC, Scuola, Azienda Usl, Famiglia) anche secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Si richiede il potenziamento delle sinergie tra i diversi soggetti promotori delle azioni di cui sopra attraverso:

- l'utilizzo in modo flessibile della figura dell'educatore secondo un progetto dinamico e aperto;
- la diffusione sul territorio della conoscenza di iniziative, progetti, opportunità educative, sportive e ricreative prioritariamente individuate e finalizzate a sostenere l'integrazione dei minori, favorendone l'utilizzo;

- l'agevolazione dell'integrazione dei giovani disabili nell'ambito dei centri di aggregazione giovanile e dei contesti formali ed informali di socializzazione, attraverso la mediazione degli operatori che gestiscono la rete degli interventi;
- il sostegno alle associazioni di promozione sociale e di volontariato, che operano nell'ambito distrettuale, finalizzate alla realizzazione di servizi e progetti comuni a supporto dell'integrazione.

## **5.2 Interventi a sostegno dell'attività estiva: progetto Summer Camp**

Si tratta di un servizio estivo (quasi di prolungamento temporale con l'attività scolastica) che si struttura durante due settimane dal lunedì al venerdì, tra i mesi di giugno e luglio di ogni anno, in un arco giornaliero indicativo tra le 7.30 alle ore 17.30, presso uno spazio adeguato messo a disposizione dalla Committenza. E' rivolto a minori con disabilità medio-grave, in fascia di età 6-12 anni, in numero variabile tra i 10 e i 15, individuati dalla Committenza.

L'organizzazione giornaliera deve prevedere:

- trasporto casa/Summer Camp e ritorno se necessario;
- l'accoglienza;
- la proposta di attività educative riabilitative (psicomotricità in acqua, terapia equestre);
- il pasto;
- attività pomeridiane di rilassamento.

Si ipotizza anche la definizione di momenti strutturati con attività mirate quali:

- laboratorio per la manipolazione;
- attività strutturate al tavolo;
- percorsi motori strutturati;
- attività per la motricità globale;
- altre attività all'interno o all'esterno della struttura proposte dall'appaltatore

Tali attività andranno svolte dagli educatori in continuità con le attività svolte durante l'anno scolastico.

L'Appaltatore per la realizzazione delle attività potrà contare sul supporto e il know how del Servizio di Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza, del personale del Progetto Regionale Integrazione Autismo, delle figure di riferimento della Committenza nonché sul supporto operativo, da formalizzare eventualmente tramite convenzione, di alcune associazioni di volontariato del territorio molto attive sul tema dell'integrazione dei minori disabili. L' associazionismo locale, infatti, concorda nella promozione di iniziative di miglioramento, di innovazione e nell'individuazione e condivisione delle buone prassi da perseguire nell'integrazione degli interventi scolastici ed extrascolastici in periodo estivo.

Per gli interventi al Summer Camp, il personale educativo deve realizzare un percorso che sviluppi autonomie di vario tipo con il fine di potenziare le abilità personali e sociali nei minori coinvolti. In particolare il Summer Camp vuole proporsi come alternativa a forte impatto riabilitativo per i minori coinvolti. Deve pertanto essere strutturata un'organizzazione settimanale che veda la definizione sistematica di attività educative riabilitative nei momenti diversi della giornata, calibrate sulla base delle competenze dei minori.

L'Appaltatore deve assicurare la presenza di personale educativo, con specifica formazione sul tema autismo, in rapporto con l'utenza di norma tra 1:1 e 1:1,5 da valutare in base alla gravità degli utenti; può essere previsto anche personale socio-assistenziale in presenza da concordare in relazione alle singole necessità. Essendo il servizio di durata breve (due settimane) non si richiede la redazione di un PEI, occorre però una programmazione delle attività e del personale calibrata sul singolo utente ipotizzando la prosecuzione dell'apprendimento e il mantenimento delle abilità conseguite durante l'anno tramite gli interventi realizzati in ambito scolastico. Nella programmazione dovranno essere definiti piani di fruizione delle attività per ciascun utente.

### 5.3 Interventi socio-assistenziali

Si tratta di interventi che vengono svolti principalmente in ambiente scolastico e non sono alternativi al servizio di assistenza domiciliare accreditato. L'attivazione degli interventi socio-assistenziali avviene all'interno del Piano Educativo ed Assistenziale Individualizzato a superamento di barriere fisiche nello svolgimento del normale percorso educativo o di autonomia del destinatario, in un'ottica di unitarietà dell'intervento. Si inserisce pertanto in un progetto più ampio che vede coinvolti più professionisti (UVM, ETI, NPJA) e dovranno essere oggetto di verifica.

Potranno essere richiesti interventi di accompagnamento da riferirsi a trasporti (ad es. terapie riabilitative) con personale dedicato (autisti e/o assistenti di base).

L'attivazione di un intervento socio-assistenziale dovrà essere realizzata in tempo max 10 gg a partire dalla richiesta formale.

## 6. Volume annuo presunto delle attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per ogni tipologia di intervento, è espresso in prestazioni orarie "frontali", ovvero direttamente rivolte agli utenti, "non frontali" [es. colloquio di pianificazione, colloqui di verifica periodica con équipe SST, stesura relazione finale, ecc.] e di coordinamento: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche caratteristiche dell'intervento.

<b>Tipologia di intervento</b>	<b>Ore frontali e non frontali</b>	<b>Ore Coordinamento</b>
<i>Interventi a sostegno dell'attività scolastica</i>	73.900	624
<i>Interventi educativi a sostegno dell'attività Summer Camp</i>	1.000	48
<i>Interventi socio assistenziali</i>	1.300	-----
<b>Totale ore</b>	<b>76.200</b>	<b>672</b>

## 7. Profili professionali

Per la realizzazione della progettualità inerente le tipologie di interventi individuati è necessario prevedere le seguenti figure professionali:

- educatore professionale per la gestione dell'intervento educativo diretto con l'utente.  
Qualifica: Educatore professionale Cat. D2 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se diversa tipologia di contratto;

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per la figura di educatore professionale si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 7.2 e comma 8

- operatore socio-sanitario per la gestione delle esigenze di assistenza e cura dell'utente in carico;  
Qualifica: Operatore socio-assistenziale, addetto all'assistenza di base - Cat. C1 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se diversa tipologia di contratto;

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per la figura di operatore socio-sanitario si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 7.3 e comma 8

- Educatore Professionale Coordinatore, per la programmazione e il coordinamento degli operatori e per la gestione delle presenze e delle sostituzioni degli stessi.  
Qualifica: Educatore professionale coordinatore Cat. D3 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se diversa tipologia di contratto;

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per il Coordinatore si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 9; per i dettagli su ruolo e funzioni del Coordinatore si rimanda all' art. 7 della Sezione Generale del presente capitolato speciale.

## 8. Reportistica e valutazione

Il rapporto informativo tra Committenza e fornitore deve essere agile e centrato su dati di interesse. I dati quantitativi devono essere organizzati per approfondimenti successivi (dato annuale, mensile eventualmente giornaliero) e tramite segmentazione omogenea (dato complessivo, per Comune, per scuola (servizio o gruppo), per classe, per utente). I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi educativi ed assistenziali tramite la relazione tra indicatori misurabili ed osservabili (griglie di osservazione, questionari di autovalutazione ...), risorse impiegate e gli obiettivi individuati in sede di PEI.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione di ogni ambito del servizio:

- a. N° Progetti  
condivisi con Equipe di riferimento e con la famiglia  
$$\frac{\text{N° Progetti attivati}}{\text{[standard di risultato atteso = 100\%]}} \times 100$$



- b. N° Progetti documentati \_\_\_\_\_ X 100  
N° Progetti attivati  
[standard di risultato atteso = 100%]
- c. N° Obiettivi contenuti nel progetto  
[standard di risultato atteso = almeno 3]
- d. N° obiettivi pienamente conseguiti  
su singolo Progetto \_\_\_\_\_ X 100  
N° obiettivi programmati su singolo Progetto  
[standard di risultato atteso ≥ 75%]
- e. N° obiettivi pienamente conseguiti sui Progetti  
complessivamente attivati nell'unità di tempo semestre \_\_\_\_\_ X 100  
N° obiettivi programmati sui Progetti  
complessivamente attivati nell'unità di tempo semestre  
[standard di risultato atteso ≥ 85%]
- f. N° interventi effettuati nella tempistica  
programmata da progetto \_\_\_\_\_ x 100  
N° complessivo interventi effettuati  
[standard di risultato atteso ≥ 85%]
- g. N° operatori subentrati  
per turn over [anno] \_\_\_\_\_ X 100  
N° operatori impiegati  
nel servizio [anno]  
[standard di risultato atteso ≤ 15%]

## 9. Elementi migliorativi

In relazione al servizio inteso come complesso di attività principali oggetto del presente capitolato, si individuano le seguenti linee – guida per la definizione di elementi migliorativi del processo standard (con riferimento alle tipologie di intervento):

<b>Ambito</b>	<b>Destinatari</b>
<i>Interventi a sostegno dell'attività scolastica</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di proposte mirate per la realizzazione di attività laboratoriali o per obiettivi specifici in ambito scolastico;</li> <li>• Miglioramento del processo operativo per la presa in carico del minore disabile e la gestione del progetto individualizzato, nell'ambito dell'equipe multi professionale;</li> <li>• Articolazione del servizio per fasce orarie eccedenti quelle indicate;</li> </ul>
<i>Interventi a sostegno dell'attività all'interno Summer camp</i>	

<i>Interventi assistenziali</i>	<i>socio</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione del piano assistenziale con gli interventi educativi, i ritmi di vita e con il progetto di vita e di cura del destinatario;</li> <li>• Qualità delle soluzioni proposte per il superamento delle barriere fisiche e quindi della disabilità.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di selezione, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'Azienda appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio;</li> <li>• attivazione degli interventi con tempistiche migliorative rispetto a quelle richieste;</li> <li>• qualificazione e incremento del sistema di relazioni con il territorio;</li> <li>• previsione di una una équipe interna cui gli operatori impegnati nella realizzazione degli interventi possano riferirsi attraverso sistematici incontri periodici, coordinata da un responsabile esperto con ruolo di supervisore per la prevenzione del rischio di burn out insito in ogni relazione di aiuto.</li> </ul>	

<b>Lotto 4</b>	Interventi educativi a favore di minori con disagio e per la prevenzione del disagio giovanile
----------------	--

## **Premessa**

*Non vi è - nella realtà di oggi - una infanzia ed una adolescenza "normale" che vive senza disagi il suo itinerario di sviluppo ed una infanzia e adolescenza problematica che vive una condizione di forte difficoltà e che va pertanto sostenuta. La condizione di disagio è comune a tutta la generazione che si apre alla vita; la fragilità ed i pericoli di interruzioni o deviazioni dell'itinerario evolutivo sono eguali per tutti i soggetti in formazione, il bisogno di un particolare significativo sostegno è identico per tutti. Alcuni, purtroppo, aggiungono alle normali difficoltà del processo evolutivo situazioni di insufficienze oggettive individuali, familiari e sociali che rendono molto più a rischio l'itinerario evolutivo e che rendono più facile che il disagio si trasformi in disadattamento prima e devianza poi. Per questi è indispensabile che la collettività organizzata in Stato preveda specifici interventi di sostegno e di recupero. Ma i cosiddetti "normali" non possono essere dimenticati e trascurati poiché anch'essi hanno problemi nel crescere. Assicurare anche a questi ragazzi condizioni e luoghi per un armonico sviluppo di personalità e per un costruttivo scambio relazionale, aiutare il mondo degli adulti a superare pregiudizi e stereotipi sul mondo dell'infanzia e dell'adolescenza e a rapportarsi correttamente con chi chiede continuamente aiuto per non soccombere; sviluppare una società che sappia essere nel suo insieme educante e non banalizzante ed autenticamente fraterno; tutto ciò è un compito di cui la comunità non può disinteressarsi né trascurare. Ciò non solo per prevenire eventuali devianze ma principalmente per assicurare al suo ragazzo l'attuazione del suo diritto ad avere quanto gli è indispensabile per crescere compiutamente in umanità.*

*Una attenzione particolare deve essere ovviamente rivolta a coloro che, accanto alle più generali difficoltà del crescere, sperimentano situazioni di carenza o di sfruttamento che rischiano gravemente di inquinare l'itinerario formativo o addirittura di interromperlo o di deviarlo (Alfredo Carlo Moro).*

### **1. Contesto generale**

La presente sezione del capitolato speciale prestazionale e descrittivo riguarda il lotto 4 e regola, pertanto, gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni di servizi educativi a favore di minori con disagio e per la prevenzione del disagio giovanile distinti nelle seguenti tipologie di intervento:

- educativa di strada
- interventi educativi individuali
- interventi educativi domiciliari
- educativa territoriale

- interventi educativi di gruppo
- interventi educativi di orientamento scolastico e formativo
- incontri protetti

Il quadro degli interventi e' rivolto a minori e famiglie del Distretto Reno, Lavino e Samoggia, un bacino di utenza di circa 110.000 abitanti e territorio da sempre all'avanguardia nel campo della prevenzione del disagio giovanile.

I servizi, progetti e interventi dell'Area Minori e Famiglie sono orientati a tutelare lo sviluppo e il benessere dei minori, promuovere e sostenere i loro diritti, creare condizioni di vita familiare e sociale adeguate. Per perseguire questi obiettivi gli operatori intervengono in tutti quei contesti dei quali il minore è partecipe: la famiglia, la scuola, la società. Le azioni del Servizio Sociale sono molteplici e vanno dall' integrazione scolastica, al sostegno alla genitorialità, dall'aiuto economico alla realizzazione di interventi per l'integrazione lavorativa dei genitori, dalla prevenzione del disagio minorile all'attivazione di interventi educativi a favore di situazioni critiche. Per lo sviluppo di queste azioni, ASC InSieme si rapporta con diversi attori istituzionali e non (Azienda Unità Sanitaria Locale, Scuola, Autorità Giudiziaria, Cooperazione sociale, Parrocchie, Associazionismo e Volontariato) nella logica di costruire un sistema di protezione e sostegno volto a creare specifici percorsi di autonomia.

I minori in carico all'Area si stimano in circa 2000. Le risorse umane impiegate sono 17,5 di cui: 1 Responsabile, 2 coordinatrici, 13,5 assistenti sociali, 1 educatrice coordinatrice.

Rispetto alle problematica abitativa sono 25 i nuclei familiari inseriti in strutture alberghiere, mentre sono 367 i nuclei familiari che hanno beneficiato di contributi economici e 118 i minori esonerati dal pagamento della retta per centri estivi o servizi integrativi di pre-post scuola e doposcuola (dati al 27/02/2017).

Nel 2016, gli utenti in carico sociale destinatari degli interventi oggetto del servizio in appalto sono stati:

Tipologia interventi		Nr. Utenti
1	Educativa di strada	416
2	Interventi educativi individuali	10
3	Interventi educativi domiciliari	3
4	Educativa territoriale	n.q.*
5	Interventi educativi di gruppo	140
6	Interventi educativi di orientamento scolastico e formativo	82
7	Incontri protetti	32

*\*prevalentemente interventi su gruppi scolastici*

## 2. Obiettivi generali

Obiettivi principali degli interventi oggetto del presente appalto sono:

- far emergere, implementare e consolidare le potenzialità dei minori e degli adulti di riferimento;
- promuovere scambio e integrazione di risorse tra le dimensioni dell'agio e del disagio nell'ambito della comunità educante
- favorire e accompagnare l'incontro, l'aggregazione e la socializzazione nei diversi contesti di appartenenza, in particolare quello extrascolastico.

### **3. Destinatari**

Destinatari degli interventi oggetto dell'appalto sono minori, adolescenti e preadolescenti, nonché nuclei familiari, residenti nel territorio dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino e Samoggia che presentano disagio dovuto a molteplici fattori: gravi carenze educative e di cura a causa di significative deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative inadeguate ai bisogni dei minori, incapacità organizzative e di conduzione del ménage domestico, difficoltà di inserimento in ambito scolastico, formativo, lavorativo e sociale.

### **4. Luoghi di esecuzione del servizio**

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso gli il domicilio del minore, gli Istituti scolastici frequentati dai destinatari degli interventi, i luoghi di ritrovo naturali dei gruppi (piazze, bar, locali notturni, biblioteche, spazi ludici, parchi, ecc.), i luoghi destinati a eventi/feste organizzate dai Comuni stessi o da realtà territoriali e, ove possibile, in altri locali da esso stesso resi disponibili in sede di offerta.

### **5. Descrizione delle tipologie di intervento**

Il servizio si articola per tipologie di intervento che costituiscono i moduli attraverso i quali esso viene erogato. La finalità di tale architettura è strutturare la progettazione, la definizione, l'attivazione e la verifica degli interventi secondo un approccio metodologico attraverso il quale siano sistematicamente identificati e verificati in modo chiaro gli obiettivi di ciascun progetto, sia da parte del soggetto inviante, sia da parte del soggetto attuatore e che tali elementi siano trasparenti, in termini di accountability, nei confronti dei portatori di interesse, in primo luogo utenti, familiari, associazioni ed Enti pubblici. Tale struttura si pone altresì quale articolazione attraverso la quale, in sede di formulazione dell'offerta tecnica, i soggetti concorrenti possono pienamente esprimere la propria capacità di definizione organizzativa e metodologica rispetto alla strutturazione degli interventi e calibrare la corretta definizione delle risorse umane e strumentali.

#### **5.1 Educativa di strada**

L'educativa di strada è un'attività rivolta a gruppi spontanei di adolescenti e giovani nei luoghi naturali di ritrovo, con l'obiettivo di costruire una relazione significativa tra i componenti del gruppo e gli educatori, anche attraverso la realizzazione di iniziative co-progettate, al fine di far emergere idee, bisogni, risorse che consentano di rafforzare i fattori protettivi individuali e ridurre quelli di rischio.

L'educativa di strada è uno strumento per veicolare informazioni significative, in grado di influire su atteggiamenti e comportamenti a rischio, promuovere i processi di autonomia personale e di gruppo e facilitare l'accesso ai servizi territoriali. Può inoltre favorire la definizione di gruppi e spazi formalizzati in un'ottica di protagonismo dei ragazzi e di cittadinanza giovanile attiva.

Gli obiettivi specifici sono:

- proporre "adulti educativi" che diventino punto di riferimento positivo per i ragazzi

- conoscere la realtà territoriale e i bisogni emergenti
- entrare in contatto con gruppi di adolescenti a rischio per prevenire comportamenti devianti
- realizzare iniziative condivise con i ragazzi che possano offrire occasioni di crescita e protagonismo, finalizzate al miglioramento delle condizioni di vita del singolo e del gruppo
- attivare azioni a beneficio dell'intera comunità (singolo, famiglie, vicinato)
- fare da ponte tra la "strada" e i servizi sociali: aggancio dei giovani con problemi emergenti e/o conclamati
- prevenire e/o contrastare la dispersione scolastica
- collaborazione con le scuole per la realizzazione di interventi di prevenzione attraverso la lettura dei bisogni, l'informazione e la formazione, in stretta relazione con le realtà di aggregazione giovanile
- informare e orientare i ragazzi ai percorsi formativi e lavorativi
- informazione e orientamento sull'uso dei servizi
- attivare iniziative informative/formative su temi riguardanti il mondo giovanile (sessualità, uso di sostanze, web) in modo integrato con i servizi socio-sanitari dell'Azienda Usl distrettuale (ad es. Spazio Giovani)
- sviluppo di azioni di prevenzione primaria rispetto all'uso e all'abuso di sostanze psicotrope e/o comportamenti a rischio negli adolescenti in stretto raccordo con il Ser.T. dell'Azienda Usl distrettuale nell'ambito dello specifico progetto Giovani in Valle

I luoghi di esecuzione del servizio sono sostanzialmente i luoghi di ritrovo naturali dei gruppi (piazze, bar, locali notturni, biblioteche, spazi ludici, parchi, ecc.) e i luoghi destinati a eventi/feste organizzate dai Comuni stessi o da realtà territoriali.

L'organizzazione dell'intervento prevede che a ogni ambito comunale sia riconosciuto un monte ore utile ad effettuare da parte degli educatori due/tre uscite pomeridiane-serali di circa 4 ore cadauna nel corso della settimana con l'obiettivo di mappare la situazione di quel territorio specifico, agganciare i ragazzi e coinvolgerli nelle attività che si intendono realizzare per il perseguimento degli obiettivi sopra descritti.

In casi specifici, gli interventi educativi richiedono un'estensione della fascia oraria compresa tra le 7.00 e le 23.00, sia nei giorni feriali che in quelli festivi.

Le azioni che gli educatori dovranno effettuare sono:

- Mappatura dei gruppi
- Mappatura dei bisogni del territorio e in particolare degli adolescenti contattati
- Accompagnamenti dei giovani in difficoltà ai servizi di prevenzione e cura e servizi sociali con l'utilizzo del mezzo dato in dotazione dall'aggiudicataria
- Organizzazione di eventi/iniziative socio-culturali-ricreative
- Agganci per fornire informazioni, stimoli e impulsi su aspetti d'interesse dei ragazzi
- Individuazione e responsabilizzazione dei membri positivi del gruppo
- Incontri di rete con educatori di strada di altri territori
- Incontri/equipe con le altre figure educative operanti nel territorio di riferimento
- Divulgazione d'informazioni concernenti le diverse culture giovanili e ai loro codici linguistici

## **5.2 Interventi educativi individuali**

Si tratta di azioni educative di accompagnamento e di sostegno rivolte a minori in situazione di disagio che si esprime in ambito familiare, scolastico ed extrascolastico. Il progetto individualizzato, elaborato dagli operatori referenti del caso (ad es. educatore professionale coordinatore, assistente sociale responsabile del caso, educatore professionale del minore) comprende il lavoro con le famiglie per la condivisione degli obiettivi specifici e per sostenerle nei compiti di educazione e crescita dei figli e con la scuola di riferimento, ai fini dell'elaborazione di strategie integrate.

Gli obiettivi specifici di tali interventi sono:

- promozione e sostegno alla socializzazione nel gruppo dei pari;
- acquisizione di maggiori competenze relazionali e comportamentali;
- arricchimento d'interessi e saperi;
- valorizzazione delle capacità educative delle famiglie anche nel senso del rafforzamento della loro consapevolezza in relazione alle esigenze del minore;
- prevenzione di possibili situazioni di devianza
- accompagnamento dei minori al raggiungimento delle autonomie specifiche anche in relazione alla propria evoluzione e crescita in vista del compimento della maggiore età; ciò in raccordo e collaborazione con gli operatori dell'area adulti.

Gli interventi sono attivati su segnalazione/richiesta della scuola, dell'assistente sociale di riferimento (se già in carico) anche previo confronto con l'Equipe Territoriale (ET) e/o con l'Unità di valutazione multidisciplinare (UVM), della famiglia.

Il servizio attraverso l'equipe operativa (assistente sociale e educatore coordinatore) valuta quindi la situazione richiedendo l'attivazione dell'intervento al soggetto appaltatore che elaborerà il progetto individualizzato, in stretto raccordo con tutte le professionalità coinvolte, procedendo poi alla sua realizzazione, dopo averlo condiviso con il minore direttamente interessato e la sua famiglia.

L'avvio dell'intervento da parte dell'aggiudicataria dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta formale dell'Azienda.

Gli interventi educativi individuali di norma sono articolati su 2/3 pomeriggi settimanali di 2/3 ore ciascuno, per un periodo predeterminato, in base allo specifico progetto.

L'educatore professionale trascorre il tempo previsto insieme al minore, svolgendo le attività prefissate prevalentemente nel contesto di vita del minore stesso (compresa la sua famiglia). Si richiede che nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatore, se necessario, possa "trasportare" il minore utilizzando il mezzo dato dotazione dall'aggiudicataria.

Rispetto al monitoraggio e verifica dell'andamento del progetto, gli operatori coinvolti si confrontano in equipe periodiche che sono coordinate dall'educatore professionale dell'Azienda.

### **5.3 Interventi educativi domiciliari**

Si tratta d'interventi educativi che riguardano l'area del sostegno alla genitorialità e sono indirizzati prioritariamente al nucleo familiare nel suo complesso e comunque alla relazione adulto-minore in situazioni gravi carenze educative e di cura a causa di significative deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative inadeguate ai

bisogni dei minori, incapacità organizzative e di conduzione del ménage domestico. Sono svolti di norma a domicilio e/o nell'ambiente di vita del minore stesso.

Gli obiettivi specifici perseguibili sono:

- prevenire il deterioramento delle relazioni familiari e la trascuratezza nei confronti dei minori presenti al fine di creare i presupposti necessari alla permanenza degli stessi nel proprio nucleo, evitando interventi di allontanamento;
- promuovere praticabili e sostenibili percorsi di sviluppo delle capacità e delle relazioni sia della famiglia sia del minore con interventi di supporto integrati tra loro, anche secondo lo specifico della metodologia PIPPI;
- sostenere la famiglia nelle situazioni di difficoltà temporanea e nella carenza della gestione del nucleo;
- osservare le dinamiche relazionali all'interno del nucleo familiare, identificando fattori di rischio e di protezione, al fine di fornire al servizio utili elementi di valutazione e di progettazione degli interventi.

Gli interventi sono attivati principalmente su richiesta dell'assistente sociale di riferimento anche previo confronto con l'ET e/o con avvallo dell'UVM. Rispetto a questa tipologia d'intervento, proprio in funzione degli obiettivi sopra descritti, nella quasi totalità delle situazioni oggetto di attenzione specifica è presente un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

Il servizio attraverso l'equipe operativa (assistente sociale e educatore coordinatore) valuta quindi la situazione richiedendo l'attivazione dell'intervento alla cooperativa che elaborerà il progetto individualizzato, in stretto raccordo con tutte le professionalità coinvolte, procedendo poi alla sua realizzazione, a seguito d'incontro di condivisione tra la famiglia e il servizio.

L'avvio dell'intervento da parte dell'aggiudicataria dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta formale dell'Azienda.

Nel caso di gestione della situazione con particolare riferimento al Progetto PIPPI, si richiede agli operatori della cooperativa appaltata, l'utilizzo della metodologia e degli strumenti specifici, quali eco-mappe, questionari, microprogettazione, ecc..

Gli interventi educativi domiciliari di norma sono articolati su 2/3 momenti settimanali di 2/3 ore ciascuno, per un periodo predeterminato, in base allo specifico progetto.

L'educatore professionale trascorre il tempo previsto insieme al minore e alla sua famiglia, svolgendo le attività prefissate prevalentemente nel contesto di vita del minore stesso. Si richiede che nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatore, se necessario, possa "trasportare" il minore utilizzando il mezzo dato in dotazione dall'aggiudicataria.

Rispetto al monitoraggio e verifica dell'andamento del progetto, gli operatori coinvolti si confrontano in equipe periodiche che sono coordinate dall'educatore professionale dell'azienda appaltante e può essere richiesta la loro partecipazione all'ET e/o alle UVM dedicate.

#### **5.4. Educativa Territoriale**



L'educatore territoriale" assume un ruolo operativo strategico nell'intercettazione di situazioni di disagio e nella definizione di strategie educative da intraprendere.

Si interfaccia e si coordina con i servizi, le agenzie educative e le istituzioni presenti sul territorio distrettuale.

Interviene sui fattori di rischio, nelle situazioni di disagio psico-sociale, di deprivazione culturale, di difficoltà affettivo-relazionali di minori, di adolescenti e delle loro famiglie.

Collabora all'individuazione e al supporto di azioni orientate alla promozione dell'agio.

Ha la funzione di favorire, ove necessario, l'intervento sociale e educativo su nuove situazioni.

Gli interventi di educativa territoriale si realizzano in diversi ambiti afferenti al territorio dell'Unione dei Comuni:

- la scuola quale interlocutore privilegiato dove poter individuare situazioni a rischio e quindi intervenire il più precocemente possibile, supportando i docenti anche nell'eventuale percorso di segnalazione della situazione agli interlocutori competenti (Servizi socio-sanitari e Autorità Giudiziaria);

- il minore e la sua famiglia, nel momento in cui la lettura del bisogno educativo del minore, con la scuola e/o con i servizi, comporta la formulazione di un progetto specifico a lui rivolto e condiviso con gli adulti di riferimento;

- il territorio quale luogo di "potenzialità", dove non solo si sviluppano situazioni di marginalità e disagio, ma dove si concretizzano le relazioni sociali e i processi d'integrazione a cui attingere per favorire al meglio percorsi di supporto alle giovani generazioni.

In ambito scolastico, l'educatore territoriale deve interagire principalmente con la Referente della Funzione Strumentale disagio e/o i coordinatori di classe ma anche con i docenti stessi. Se previsti, deve essere presente agli incontri con le famiglie. Svolge osservazioni nelle classi e può realizzare attività laboratoriali. Si raccorda con i professionisti degli Sportelli d'Ascolto.

Dovrà poi costantemente rapportarsi con il servizio socio-educativo dell'Azienda appaltante al fine di condividere le situazioni evidenziate e definire le azioni e gli interventi più consoni da intraprendere a favore del minore e della sua famiglia.

Rispetto al minore e alla sua famiglia, l'intervento dell'educatore territoriale è da intendersi più come un'attività di osservazione che permette la lettura della problematicità del minore stesso nel suo ambiente di vita, l'individuazione dei bisogni educativi al fine di fornire al servizio socio-educativo elementi e valutazioni necessarie alla definizione condivisa da tutti gli interlocutori coinvolti di un effettivo progetto educativo. La richiesta d'intervento è presentata dal servizio sociale al quale la famiglia è in carico.

L'educatore territoriale dovrà pertanto svolgere incontri sia con gli operatori referenti del caso, sia con il minore e la sua famiglia. Potrà altresì partecipare, se valutato opportuno dall'assistente sociale di riferimento alle Equipe Territoriali e/o alle UVM in relazione alle situazioni esaminate.

L'attività dell'educatore territoriale sul territorio di riferimento si esplica attraverso:

- mappatura delle risorse educative, sportive e ricreative utili ad offrire opportunità di inserimento, aggregazione e socializzazione di giovanissimi e giovani presenti, da presentare e condividere con l'educatore coordinatore dell'Azienda;

- contatti e collaborazioni con le risorse territoriali individuate anche a seguito di presentazione formale da parte del servizio inviante dell'operatore dedicato, del suo ruolo e delle sue funzioni;
- elaborazione, condivisione e realizzazione, con tutti gli interlocutori coinvolti, di progetti di inserimento sociale di minori in carico ai servizi;
- raccordo costante con gli altri servizi educativi che intervengono nell'ambito del disagio (educativa di strada, educativa di gruppo, orientamento formativo, spazi di aggregazione giovanile, gruppo compiti);
- affiancamento ai gruppi educativi finalizzato all'individuazione e alla partecipazione ad attività specifiche e/o accompagnamento e supporto ai minori nell'inserimento in attività socio-educative;
- partecipazione ai Tavoli di Comunità e alle Commissioni disagio a garanzia di un lavoro integrato con e nella rete comunitaria;
- elaborazione di relazioni specifiche relative agli incontri e alle osservazioni svolte, oltre che ai casi "gestiti".

### **5.5 Interventi educativi di gruppo**

Sono contesti d'incontro "mediati" rivolti di norma a minori con disagio, segnalati dalla scuola e/o già in carico ai servizi. Il progetto si articola attraverso attività di aggregazione e socializzazione, laboratori espressivi, iniziative culturali e ricreative, interventi di supporto alla motivazione scolastica attraverso l'aiuto nello svolgimento dei compiti e nello studio.

Gli obiettivi progettuali specifici sono:

- offrire opportunità di socializzazione e confronto con i pari e gli adulti di riferimento;
- stimolare e supportare la partecipazione sociale;
- migliorare/adeguare le capacità relazionali;
- interagire in una dinamica educativa adeguata alle esigenze del minore;
- sostenere i genitori nel loro ruolo educativo.

Il gruppo va inteso come uno strumento di lavoro degli operatori coinvolti sulle situazioni e per ogni minore coinvolto dovrà essere elaborato un progetto educativo individuale.

Gli interventi educativi di gruppo dovranno essere in rete con gli altri interventi educativi descritti: interventi educativi individuali e domiciliari, educativa territoriale, educativa di strada, interventi di orientamento scolastico e formativo.

I minori destinatari di questo tipo di intervento (insieme alle loro famiglie) sono indicativamente di età compresa tra i 10 ai 17 anni.

Gli interventi sono attivati su segnalazione/richiesta della scuola, dell'assistente sociale di riferimento (se già in carico) anche previo confronto con l'Equipe Territoriale (ET) e/o con l'Unità di valutazione multidisciplinare (UVM), della famiglia.

L'avvio dell'intervento da parte dell'aggiudicataria dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta formale dell'Azienda.

Il servizio attraverso l'equipe operativa (assistente sociale e educatore coordinatore) valuta quindi la situazione richiedendo l'attivazione dell'intervento all'aggiudicataria che

elaborerà il progetto individualizzato, in stretto raccordo con tutte le professionalità coinvolte, procedendo poi alla sua realizzazione, dopo averlo condiviso con il minore direttamente interessato e la sua famiglia.

Gli interventi educativi di gruppo si realizzano su “moduli temporali” della durata di 4 mesi. L'educatore opererà direttamente con 4/5 minori, incontrandosi di norma 2 volte alla settimana per 3 ore cadauna.

In casi specifici, gli interventi educativi richiedono un'estensione della fascia oraria compresa tra le 7.00 e le 23.00, sia nei giorni feriali che in quelli festivi.

Nel corso dell'anno scolastico di riferimento i moduli potranno ripetersi agendo con situazioni diverse. Per ogni minore coinvolto sarà elaborato un progetto individualizzato mentre l'attività del gruppo sarà articolata su programmazione/pianificazione specifica. L'intervento di gruppo si dovrà collocare il più possibile all'interno di contesti educativi già strutturati, quali gli spazi di aggregazione giovanile. Gli educatori professionali di cooperativa realizzeranno quindi gli interventi direttamente a contatto con i minori, mentre opereranno in “back office” per la programmazione degli stessi attraverso incontri/equipe periodici con gli operatori di riferimento (Educatore professionale Coordinatore, Assistente Sociale responsabile del caso, Educatori professionali della rete degli interventi educativi a favore dei minori con disagio, educatori dei Centri Giovanili ). Potranno partecipare ai Tavoli di Comunità territoriali. Saranno costantemente in raccordo con la famiglia del minore attraverso colloqui e incontri finalizzati. Elaboreranno relazioni periodiche di monitoraggio e verifica dell'andamento degli interventi.

Si richiede che nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatore, se necessario, possa “trasportare” i minori utilizzando il mezzo dato in dotazione dall'aggiudicataria.

In relazione agli spazi di aggregazione/Centri giovanili, su necessità specifica, sarà richiesta all'aggiudicataria l'elaborazione e la realizzazione di tali progetti a favore di adolescenti residenti nel territorio di riferimento. Si tratta di contesti a libero accesso e vedranno la presenza di un educatore che favorirà la relazione tra pari attraverso attività ricreative, culturali e di socializzazione.

## **5.6 Interventi educativi di orientamento scolastico e formativo**

Gli interventi educativi di orientamento scolastico e formativo si inseriscono nel più generale panorama degli interventi a contrasto del fenomeno dell'abbandono e della dispersione scolastica, favorendo azioni che permettono di prevenire eventuali comportamenti di devianza o stili di vita legati all'esclusione sociale.

Si tratta di integrare attività educative e formative, lavorando principalmente sull'acquisizione di competenze trasversali e non solamente in un accompagnamento verso un'iscrizione scolastica o un collocamento lavorativo (v. apprendistato), intendendo per competenze trasversali quelle responsabilità connesse alla scelta consapevole del proprio percorso scolastico e formativo o del proprio ruolo lavorativo.

L'orientamento scolastico e formativo presenta una metodologia di lavoro complessa che si articola in sintesi nei seguenti obiettivi operativi:

- attivare una relazione significativa con il minore al fine di favorire il percorso motivazionale e contemporaneamente instaurare un rapporto di fiducia con la famiglia;
- analizzare le capacità, gli interessi, le attitudini e le aspettative del minore in ambito formativo e professionale;
- attivare la rete territoriale di riferimento del minore, principalmente costituita dai servizi sociali, scuola, Cfp (Centri di formazione professionale), servizi extrascolastici, aziende, Centri per l'impiego, famiglia.

Destinatari degli interventi sono minori con età 13-16 anni con difficoltà di inserimento in ambito scolastico, formativo, lavorativo e sociale, le loro famiglie, le scuole secondarie di primo grado.

L'intervento educativo a favore del minore è attivato su segnalazione/richiesta principalmente della scuola e del servizio sociale. L'educatore professionale in collaborazione con gli operatori referenti del caso (se già in carico), attiverà un rapporto di conoscenza e fiducia con l'adolescente, pianificando le fasi operative dell'intervento e condividendo con lui, la sua famiglia e con tutti gli interlocutori coinvolti il progetto individualizzato che potrà concretizzarsi in 2/3 incontri settimanali di due ore cadauno. L'avvio dell'intervento da parte dell'aggiudicataria dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta formale dell'Azienda.

Il progetto di intervento individualizzato, è gestito dall'educatore professionale in raccordo con l'educatore coordinatore dell'Azienda, l'assistente sociale referente del caso, la scuola e la famiglia attraverso:

- colloqui frequenti, e spesso caratterizzati dall'informalità, con il minore coinvolto e la sua famiglia per verificare le motivazioni, le aspettative, e le competenze proprie al fine di attuare interventi mirati alle sue esigenze.
- nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatore, se necessario, dovrà "trasportare" il minore utilizzando il mezzo dato in dotazione dall'aggiudicataria;
- incontri di programmazione tra scuola, educatori professionali e servizio sociale per la definizione di obiettivi comuni e l'organizzazione e calendarizzazione del percorso educativo;
- verifiche programmate con tutti gli operatori dei contesti in cui il minore si trova ad agire la sua pratica formativa;
- partecipazione dell'educatore ai momenti informali promossi dagli altri educatori presenti sul territorio e frequentati dal minore interessato (ad es. gruppi educativi, educativa di strada, spazi di aggregazione);
- partecipazione alle equipe territoriali periodiche, ai Tavoli di Comunità e alle Commissioni Disagio;
- produzione finale di documentazione come supporto fondamentale per la valutazione del progetto.

Gli interventi in ambito scolastico, di norma si realizzano su richiesta esplicita della scuola, a favore degli studenti delle classi terze e si articolano in laboratori di orientamento scolastico al fine di stimolare cambi di prospettiva e rendere maggiormente informati e soprattutto consapevoli i ragazzi ma anche le loro famiglie rispetto alla scelta della scuola superiore nell'arco temporale che comprende indicativamente i mesi di novembre/dicembre.

## 5.7 Incontri protetti

Sono incontri tra genitori e figli, alla presenza di un educatore professionale, finalizzati a favorire la relazione genitore-figlio e a garantire ai minori un'interazione protetta e tutelata.

Il destinatario principale dell'intervento è il minore e il suo diritto a mantenere relazioni personali e dirette con entrambi i genitori.

E' un intervento principalmente rivolto ai figli di genitori separati o divorziati; ai figli di genitori con limitazione o sospensione della responsabilità genitoriale; minori in affidamento familiare. Nella quasi totalità dei casi è disposto con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, dando mandato al servizio sociale della gestione.

Obiettivi specifici degli incontri protetti sono:

- aiutare il minore a mantenere o ristabilire la relazione con il genitore separato con il quale non vive;
- far incontrare il minore e i genitori in uno spazio accogliente e sicuro, in un contesto di neutralità e sospensione del conflitto tra gli adulti;
- accompagnare i genitori verso il figlio, le sue emozioni e aiutarli nell'ascolto dei suoi bisogni;
- ricostruire il senso di responsabilità genitoriale anche nella prospettiva di una gestione libera e autonoma degli incontri;
- monitorare il comportamento dei genitori ed elaborare relazioni periodiche che il servizio sociale potrà/dovrà trasmettere all'Autorità Giudiziaria competente per i dovuti aggiornamenti sulla situazione;
- facilitare il momento dello scambio del minore tra i genitori che evidenziano elevata conflittualità, prevedendo laddove necessario anche un accompagnamento educativo.

Gli incontri sono attivati su richiesta dell'assistente sociale referente del caso in raccordo e condivisione con l'educatore coordinatore dell'Azienda e l'equipe di riferimento. Verrà quindi elaborato un progetto d'intervento comprensivo di obiettivi, tempi, modalità operative e si procederà a formalizzare la richiesta di attivazione al soggetto aggiudicatario, attraverso l'individuazione dell'educatore professionale che dovrà quindi conoscere il minore e gli adulti di riferimento per poi gestire gli incontri protetti con modalità mirate e condivise e produrre le relazioni periodiche sull'andamento degli stessi.

L'avvio dell'intervento da parte dell'aggiudicataria dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta formale dell'Azienda

Gli incontri sono strutturati in base alla situazione specifica del minore e dei suoi genitori e alla programmazione di riferimento; a titolo esemplificativo la cadenza può essere settimanale o quindicinale per un monte ore di 2/4 cadauno per un dato periodo di tempo. L'educatore professionale dell'aggiudicataria che gestisce l'incontro deve raccordarsi sistematicamente con l'assistente sociale di riferimento del caso e/o con l'educatore coordinatore dell'Azienda per il monitoraggio e la verifica del buon esito dell'intervento. Deve inoltre documentare con relazioni periodiche il percorso realizzato. Nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatore, se necessario, dovrà "trasportare" il minore utilizzando il mezzo dato in dotazione dall'aggiudicataria.

## 6. Volume annuo presunto delle attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per ogni tipologia di intervento, è espresso in prestazioni orarie “frontali”, ovvero direttamente rivolte agli utenti, “non frontali” [es. ore per la pianificazione, la verifica periodica con équipe, stesura relazione finale, ecc.] e di coordinamento: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche caratteristiche dell'intervento.

Tipologia di intervento	Ore Frontali	Ore non frontali	Totale
<b>Educativa di strada e Giovani in Valle</b>	3.580		3.580
<b>Interventi educativi individuali</b>	1.239	65	1.304
<b>Interventi educativi domiciliari</b>	792	45	837
<b>Educativa territoriale</b>	3.652		3.652
<b>Interventi educativi di gruppo</b>	2.714		2.714
<b>Interventi educativi di orientamento scolastico e formativo</b>	2.288		2.288
<b>Incontri protetti</b>	1.046	54	1100
<b>Coordinamento</b>	-----	-----	378
<b>TOTALE</b>			15.853

## 7. Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione della progettazione inerente gli interventi educativi di prevenzione del disagio minorile e a favore di minori con disagio è necessario prevedere le seguenti figure professionali:

- Educatore professionale che deve gestire l'intervento educativo diretto.  
Qualifica: Educatore professionale Cat. D2 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se altra tipologia di contratto.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per l'Educatore professionale si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 7.2 e comma 8

- Coordinatore per la di programmazione e il coordinamento delle attività.  
Qualifica: Educatore professionale coordinatore Cat. D3 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se altra tipologia di contratto.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per il Coordinatore si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 9; per i dettagli su ruolo e funzioni del Coordinatore si rimanda all' art. 7 della Sezione Generale del presente capitolato speciale.

Si richiede inoltre che tutti gli educatori professionali coinvolti nella realizzazione degli interventi siano dotati di cellulare di servizio attivo negli orari di svolgimento del servizio stesso.

Infine, potrebbe essere richiesto, in casi specifici, la disponibilità di operatori:

- 1) esperti in mediazione culturale e linguistica
- 2) esperti in interventi di TIS (Terapia in Strada)

## **8. Reportistica e valutazione**

Il rapporto informativo tra Committenza e fornitore deve essere agile e centrato su dati di interesse. I dati quantitativi devono essere organizzati per approfondimenti successivi (dato annuale, mensile eventualmente giornaliero) e tramite segmentazione omogenea (dato complessivo, per Comune, per scuola, per gruppo, per utente).

I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi educativi ed assistenziali tramite la relazione tra indicatori misurabili ed osservabili (griglie di osservazione, questionari di autovalutazione ...), risorse impiegate e gli obiettivi individuati in sede di progetto individualizzato.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall'Appaltatore in fase di offerta:

1. *N° Progetti  
condivisi con Equipe di riferimento e con la famiglia*  

---

*N° Progetti attivati*  
*[standard di risultato atteso = 100%]* X 100
2. *N° Progetti documentati*  

---

*N° Progetti attivati*  
*[standard di risultato atteso = 100%]* X 100
3. *N° Obiettivi contenuti nel progetto*  
*[standard di risultato atteso = almeno 3]*
4. *N° obiettivi pienamente conseguiti  
su singolo Progetto*  

---

X 100

*N° obiettivi programmati su singolo Progetto*  
*[standard di risultato atteso ≥ 75%]*

5. *N° obiettivi pienamente conseguiti sui Progetti*  
*complessivamente attivati nell'unità di tempo semestre* X 100

*N° obiettivi programmati sui Progetti*  
*complessivamente attivati nell'unità di tempo semestre*  
*[standard di risultato atteso ≥ 85%]*

6. *N° interventi effettuati nella tempistica*  
*programmata da progetto* x 100

*N° complessivo interventi effettuati*  
*[standard di risultato atteso ≥ 85%]*

7. *N° operatori subentrati*  
*per turn over [anno]* X 100

*N° operatori impiegati*  
*nel servizio [anno]*  
*[standard di risultato atteso ≤ 15%]*

## **9. Elementi migliorativi del servizio**

Il progetto di servizio dovrà essere elaborato esplicitando dettagliatamente gli elementi migliorativi che l'Appaltatore intende proporre ai fini della valutazione.

Tali elementi potranno/dovranno essere orientati ai seguenti principi:

- ricerca di soluzioni ai problemi emergenti, in un'ottica di lavoro di rete e di comunità coinvolgendo le altre realtà del territorio;
- monitoraggio del livello di efficacia degli interventi in termini progettuali e di realizzazione;
- gestione dei rapporti con i referenti delle varie istituzioni coinvolte;
- ottimizzazione dell'organizzazione del servizio;
- flessibilità del sistema operativo in relazione all'evoluzione e dinamicità delle problematiche della comunità territoriale;
- realizzazione di co-progettazioni innovative;
- informazione e sensibilizzazione della cittadinanza sui problemi e sulle specificità dei servizi e degli interventi;
- costruzione e aggiornamento banca dati;
- individuazione di ulteriori indicatori qualitativi oltre a quelli indicati al precedente punto 8;
- strategie di condivisione del "patto educativo" con il minore e la famiglia;
- messa a disposizione di spazi specificatamente attrezzati per lo svolgimento degli incontri protetti.
- Flessibilità organizzativa dell'operatore economico ad articolare il servizio su



sette (7) giorni per settimana (domenica compresa e/o festivi compresi) per interventi educativi individuali, domiciliari e incontri protetti.

Infine, elemento migliorativo sarà considerata la predisposizione di un modello organizzativo che contempli una specifica metodologia finalizzata al sostegno di tutti gli operatori – indipendentemente dalla tipologia di intervento in cui sono impegnati – nella prevenzione della sindrome da burn-out (in particolare attraverso lo strumento della supervisione).

**Premessa**

*La crisi economica ha fatto emergere nuove tipologie di poveri e causato situazioni di fragilità sociale legate alla perdita del lavoro, della casa e della rete di sostegno familiare ed amicale.*

*La perdita della possibilità di vivere in maniera dignitosa, trasversale a tutti i target di utenza, porta inoltre all'isolamento e alla perdita di autostima con possibili conseguenze anche dal punto di vista sanitario con rischio di cronicizzazione.*

*I Servizi, Progetti e Interventi dell'Area Adulti sono orientati a sostenere il mantenimento e/o recupero dell'autonomia necessaria per riposizionarsi nel contesto sociale, in una posizione paritaria e non più di svantaggio.*

*I "nuovi" bisogni ed i cambiamenti del contesto sociale richiedono ai Servizi Sociali che si occupano di adulti la capacità di attivare "nuove" modalità di intervento e servizi, in particolare per quanto riguarda l'ambito lavorativo ed abitativo.*

*Per rispondere in maniera adeguata alle attuali necessità, in ambito lavorativo ed abitativo, delle persone in situazione di fragilità ASC Insieme ha attivato dei Servizi specialistici, che pur afferendo all'Area Adulti, sono trasversali alle Aree Adulti e Minori e Famiglie.*

*Per lo sviluppo degli interventi ASC Insieme si rapporta con diversi attori istituzionali (Azienda Unità Sanitaria Locale, Città Metropolitana, Centri per l'Impiego, Università) e del privato sociale formale (Cooperazione sociale, Parrocchie, Associazionismo Volontariato) e informale nella logica di un welfare di comunità.*

*Il lavoro con la comunità ed il territorio è particolarmente importante in questo ambito di interventi, sia per dare visibilità alle "nuove povertà", evitando l'isolamento e la stigmatizzazione, sia per promuovere sinergie e capacità progettuali flessibili e rispondenti ai cambiamenti.*

**1. Contesto generale**

La presente sezione del capitolato speciale prestazionale e descrittivo riguarda il lotto 4 e regola, pertanto, gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni di servizi educativi rivolti ad adulti in condizioni di fragilità distinti nelle seguenti tipologie di intervento:

1. Interventi educativi e di sviluppo delle autonomie con obiettivi a breve termine per adulti in situazione di fragilità;
2. Interventi educativi e gestionali relativi all'area sosta per rom presente nel Comune di Casalecchio di Reno;
3. Interventi educativi di sostegno alla capacità occupazionale per adulti in situazione di fragilità;
4. Interventi educativi di supporto alla transizione abitativa del Servizio Albergo diffuso.

L'Area adulti e l'Area minori e famiglie rappresentano rispettivamente l'11% e 44% delle circa 4958 persone in carico ad ASC Insieme (per approfondimenti rispetto ai servizi e alla presa in carico si rimanda al sito [www.ascinsieme.it](http://www.ascinsieme.it)).

Gli interventi educativi oggetto del presente capitolato sono rivolti:

- agli adulti in carico all'Area adulti: interventi individualizzati di sviluppo delle autonomie con obiettivi a breve termine, di orientamento al lavoro e tirocini, di inserimento in posti letto/appartamenti;
- agli adulti in carico all'Area minori e famiglie: interventi di orientamento al lavoro i tirocini e di inserimento in posti letto/appartamenti.

Gli interventi ed i tirocini vengono realizzati in relazione al bilancio annuale.

Nel 2016, gli utenti in carico sociale destinatari degli interventi oggetto del servizio in appalto sono stati:

<b>Tipologia interventi</b>		<b>Nr. Utenti</b>
1	Interventi educativi e di sviluppo delle autonomie con obiettivi a breve termine per adulti in situazione di fragilità	<b>8</b>
2	Interventi educativi e gestionali relativi all'area sosta per rom presente nel Comune di Casalecchio di Reno	<b>37</b>
3	Interventi educativi di sostegno alla capacità occupazionale per adulti in situazione di fragilità	<b>228</b>
	Interventi di orientamento lavorativo, attivazione tirocini,	228 (169 tirocini e 59 percorsi FSE)
	<i>Ricerca di aziende per gli inserimenti di tirocini e/o percorsi lavorativi</i>	<i>100 (nuove aziende)</i>
4	Interventi educativi di supporto alla transizione abitativa del Servizio Albergo diffuso	<b>79</b>
<b>TOTALE</b>		<b>352</b>

Il totale generale non corrisponde al totale degli utenti delle singole tipologie di intervento e servizio in quanto il medesimo utente può essere beneficiario di più tipologie di intervento e servizio.

Per quanto riguarda gli interventi in ambito abitativo, il servizio Albergo diffuso nel 2016 ha gestito direttamente 16 appartamenti, ubicati nei Comuni del Distretto, che hanno ospitato, generalmente in convivenza, 28 nuclei corrispondenti a 79 persone.

La metodologia che caratterizza il servizio oggetto del presente appalto mette al centro la persona e intende promuovere un percorso di progressiva autonomizzazione e crescita personale, attraverso azioni di ascolto e sostegno attivate da equipe multidisciplinari che seguono un approccio di relazione e coprogettazione.

Gli interventi saranno realizzati attraverso progetti individualizzati condivisi con la responsabile del caso e con l'utente.

Inoltre gli interventi educativi relativi agli aspetti gestionali degli appartamenti e/o strutture dovranno tenere conto dei regolamenti e progettazioni di ASC InSieme in quanto il ruolo educativo ha la funzione di sostenere le persone nella comprensione/realizzazione/rispetto sia dei propri diritti sia dei propri doveri.

Ogni progetto individualizzato dovrà prevedere obiettivi, azioni, tempi e indicatori di verifica.

## **2. Obiettivi generali**

Gli interventi educativi sono finalizzati al recupero, mantenimento e raggiungimento, da parte delle persone in carico ai servizi, dell'autonomia necessaria a riposizionarsi nel contesto sociale in una posizione paritaria e non di svantaggio.

## **3. Destinatari**

I destinatari in relazione alle tipologie di intervento sono:

- Adulti in situazione di fragilità sociale residenti ed in carico ai servizi.
- Adulti in situazione di fragilità sociale con problematiche anche sanitarie.
- Minorenni prossimi alla maggiore età per i quali si valuta opportuno attivare progetti finalizzati all'autonomia.
- Adulti e nuclei ospiti temporanei di appartamenti di ASC Insieme e/o di altre strutture.
- Adulti e nuclei rom residenti nell'area sosta di Casalecchio di Reno.

## **4. Luoghi e dotazioni**

Le attività ricomprese in tutte le tipologie di intervento potranno avere la sede di programmazione, coordinamento e back office presso ASC Insieme attualmente in Via Cimarosa. In tale sede ASC Insieme mette a disposizione postazioni informatiche ed indirizzo mail afferenti alle tipologie di intervento.

Gli interventi educativi individualizzati potranno essere svolti in locali di proprietà dei Comuni aderenti all'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia, in appartamenti gestiti da ASC Insieme, presso le sedi di tirocinio o altre sedi individuate per l'intervento.

L'appaltatore provvede a sua cura e spese alla fornitura di cellulare di servizio e dei mezzi necessari agli spostamenti e/o accompagnamenti.

Le tipologie di intervento prevedono una flessibilità oraria (7-21) su 6 giorni settimanali con reperibilità.

## **5. Descrizione delle tipologie di intervento**

Il Servizio educativo per adulti è rivolto a persone che versano in particolari condizioni di fragilità sociale, economica, lavorativa ed abitativa.

Il servizio è caratterizzato da interventi educativi, con valenza ed intensità variabile in base al progetto individuale concordato con l'Assistente Sociale responsabile del caso e/o il coordinatore degli interventi educativi di ASC Insieme.

Si tratta di interventi individualizzati con obiettivi definiti e concordati con il servizio e con l'utente e guidati da un approccio relazionale volto a creare e a mantenere la relazione necessaria per il raggiungimento degli obiettivi concordati.

La durata variabile dell'intervento dovrà necessariamente trovare spazi di valutazione in itinere, in termini di obiettivi conseguiti o di riprogettazione, qualora si verificano criticità o cambiamenti rispetto alla condizione iniziale del nucleo.

Obiettivo principale del servizio diventa l'acquisizione dell'autonomia dell'adulto in carico che verrà vissuta concretamente con un graduale allontanamento dalla rete dei servizi, nel momento in cui la persona acquisirà sicurezza, fiducia in sé, competenze e più strumenti rispetto a quelli che aveva al momento dell'ingresso nel sistema dei servizi.

### **5.1 Interventi educativi individualizzati di sviluppo delle autonomie per adulti e/o minorenni prossimi alla maggiore età in situazione di fragilità**

In questi anni è emersa la necessità di attivare degli interventi educativi di sviluppo delle autonomie di adulti e minori prossimi alla maggiore età.

Si tratta di un numero di interventi limitato, circa otto all'anno, e che spesso sono di transito verso gli interventi socio educativi in ambito lavorativo e di sostegno a quelli già attivi in ambito abitativo.

Tali interventi, avendo obiettivi definiti e a breve termine (mediamente uno/due mesi) permettono di sostenere le persone nell'attraversamento di situazioni complesse e nella comprensione delle reali possibilità di autonomia nell'attuale contesto sociale.

In particolare si tratta di progetti individualizzati di sostegno alle autonomie con obiettivi a breve termine quali:

- la comprensione delle reali possibilità delle autonomie nella situazione in cui si trovano;
- utilizzo dei servizi socio-sanitari;
- rafforzamento di reti di supporto;
- utilizzo della rete informale territoriale;
- ricerca alloggio.

Per quanto riguarda i minori prossimi alla maggiore età si tratta di situazioni complesse, spesso i minori sono in comunità, per i quali si ritiene necessario attivare educatori professionali orientati agli interventi per adulti per il "traghetamento" verso percorsi di autonomia e garantire una continuità di intervento e di figura educativa nel passaggio alla maggiore età.

### **5.2 Interventi educativi e gestionali relativi all'area sosta per rom presente nel Comune di Casalecchio di Reno**

Gli interventi educativi e gestionali relativi all'area sosta per rom presente nel Comune di Casalecchio di Reno, si collocano all'interno del progetto di superamento dell'area entro il prossimo biennio.

Gli interventi socio educativi relativi ai nuclei che risiedono nell'area sosta riguardano:

- monitoraggio della situazione complessiva dell'area sosta per quanto riguarda il rispetto alle norme previste dal regolamento comunale e richiesta e monitoraggio del pagamento della quota mensile
- sostegno dei nuclei residenti per l'orientamento al lavoro, ai servizi ed in particolare della frequenza scolastica dei minori;
- raccordo con gli altri servizi e le realtà territoriali.

Inoltre un intervento importante è quello di supporto dei nuclei nella transizione in appartamenti, sia nella fase di avvio e passaggio, che in quella successiva.

Si prevede che gli inserimenti in appartamento vengano sostenuti e monitorati dall'educatore per circa un anno al fine di favorire un reale e positivo inserimento.

Attualmente l'intervento è di 16 ore settimanali.

### **5.3 Interventi educativi individualizzati di sviluppo delle capacità occupazionale per adulti in situazione di fragilità**

Gli interventi educativi si strutturano nei seguenti ambiti:

- a. orientamento lavorativo, attivazione tirocini;
- b. ricerca aziende per gli inserimenti di tirocini e/o percorsi lavorativi.

Per quanto riguarda l'ambito lavorativo le persone in carico hanno dai 18 ai 65 anni con competenze ed esigenze molto diverse; infatti si spazia da persone neo-disoccupate con competenze professionali acquisite e fortemente produttive, a persone in età avanzata e con problematiche sanitarie disoccupate da lunghi periodi e scarsamente produttive.

a) Rispetto ai progetti individualizzati di orientamento e inserimento lavorativo e di attivazione e tutoraggio dei tirocini (compresa la gestione delle procedure del portale "lavoro per te") attualmente le ore educative settimanali sono 55 (gestione di circa 200 percorsi annui di cui 170 tirocini). Inoltre è in essere un intervento di 23 ore settimanali per interventi del SERT.

b) Per quanto riguarda l'individuazione delle aziende disponibili ad accogliere tirocini e/o attivare contratti di lavoro con persone in carico ai servizi, si ritiene opportuno dare continuità alle modalità sperimentate in questi anni con il "Centro Risorse Territoriale" che prevede l'aggiornamento e implementazione della "Banca Dati delle aziende" disponibili a collaborare con i Servizi Sociali, già a disposizione di ASC InSieme, attraverso l'impiego di personale disabile (ex L. 68/99) che ha effettuato un percorso formativo per operatore telemarketin. La banca dati è costituita da 1314 aziende e mediamente vengono individuate 100 nuove aziende all'anno.

Attualmente sono impegnate 3 persone part time per complessivamente 30 ore settimanali.

Gli interventi educativi relativi all'ambito lavorativo saranno programmati e monitorati da una figura educativa di coordinamento di di ASC Insieme.

### **5.4 Interventi educativi di supporto alla transizione abitativa del servizio Albergo Diffuso**

Interventi educativi finalizzati alla gestione di appartamenti di ASC InSieme e/o di altre strutture in cui sono inseriti temporaneamente e, prevalentemente in convivenza, nuclei privi di abitazione.

Obiettivo principale del servizio è quello di offrire adeguati contesti abitativi temporanei e al contempo supporto e accompagnamento educativo, volto al consolidamento o all'acquisizione di abilità e competenze personali, necessarie per affrontare un reinserimento sociale ed uscire dalla situazione di precarietà abitativa.

Le attività principali del servizio di transizione abitativa variano in base al progetto e in base all'autonomia dell'adulto/nucleo e richiederanno interventi di bassa, media e alta intensità e riguardano in particolare i seguenti ambiti:

- accompagnamento dell'adulto/nucleo per tutto il periodo di accoglienza previsto, attivando le azioni necessarie, individuate sia nel progetto definito dal servizio inviante, sia dalle osservazioni dirette effettuate dall'appaltatore nel corso dell'accoglienza, prevedendo momenti di sintesi e valutazione, orientate ad una graduale ridefinizione del percorso nonché degli obiettivi e dell'intensità;
- supporto nella gestione dell'alloggio e della convivenza nel rispetto del Regolamento di Asc Insieme (compreso la consegna del bollettino ed il monitoraggio del pagamento della quota);
- interazione con gli altri inquilini del condominio ed in particolare la gestione delle relazioni con i residenti e risoluzione di eventuali conflitti, mediante azioni che coinvolgano attivamente anche i residenti, trasformandoli in soggetti attori del progetto e del cambiamento;
- interazione con le realtà territoriali pubbliche e private;
- collaborazione per la gestione degli aspetti manutentivi e di arredamento.

La prevalenza delle attività varia in base al progetto individuale, agli obiettivi sostenibili, nonché al grado delle autonomie dell'utente. Verranno pertanto garantite attività:

- a) a bassa intensità socio educativa;
- b) a media intensità socio educativa;
- c) ad alta intensità socio educativa.

Per quanto riguarda gli aspetti più gestionali dell'intervento si rimanda al Regolamento di emergenza abitativa di ASC Insieme (Deliberazione Assemblea Consortile n. 6/2013) reperibile nel sito dell'Azienda.

Il Servizio Albego Diffuso si occupa della gestione di adulti/nuclei in situazione di emergenza abitativa inseriti in appartamenti a disposizione di ASC Insieme attraverso due diverse modalità: gestione diretta e convenzioni con cooperative che attivano progetti di transizione abitativa attraverso l'inserimento in propri appartamenti. Il Servizio ha previsto la costituzione di un'equipe composta da: Responsabile Area adulti, A.S. coordinatrice Area minori e A.S. referente del servizio per la valutazione degli inserimenti, dei progetti individualizzati e del relativo monitoraggio.

Oggetto della presente sezione del capitolato sono gli interventi di gestione diretta.

ASC Insieme gestisce direttamente 16 appartamenti collocati nei Comuni del Distretto. In questi appartamenti vengono inseriti temporaneamente persone e nuclei privi di abitazione ed impossibilitati a trovare una soluzione in autonomia in quanto in condizione di fragilità sociale.

## **6. Volume annuo presunto delle attività**

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per ogni tipologia di intervento, è espresso in prestazioni orarie "frontali", ovvero direttamente rivolte agli utenti, "non frontali" [es. colloquio di pianificazione, colloqui di verifica periodica con équipe, stesura relazione finale, ecc.] e di coordinamento: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere

articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche caratteristiche dell'intervento.

<b>Tipologia di intervento</b>	<b>Ore frontali e non frontali</b>
Interventi educativi e di sviluppo delle autonomie con obiettivi a breve termine per adulti in situazione di fragilità	200
Interventi educativi e gestionali relativi all'area sosta per rom presente nel Comune di Casalecchio di Reno	850
Interventi educativi di sostegno alla capacità occupazionale per adulti in situazione di fragilità	<i>Educativa</i> 4.050
	<i>Centro Risorse</i> 1.250
Interventi educativi di supporto alla transizione abitativa del servizio Albergo Diffuso	2.000
<b>TOTALE</b>	<b>8.350</b>
Coordinamento	100

## 7. Profili professionali

Per la realizzazione della progettazione inerente gli interventi educativi di prevenzione del disagio minorile e a favore di minori con disagio è necessario prevedere le seguenti figure professionali:

- educatore professionale per la gestione dell'intervento socio educativo diretto con l'utente.  
Qualifica: Educatore professionale Cat. D2 CCNL Coop Sociali o inquadramento equivalente se altra tipologia di contratto.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per l'Educatore professionale si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 7.2 e comma 8

- Coordinatore per la programmazione e il coordinamento delle attività.

Qualifica: Educatore professionale coordinatore Cat. E2 CCNL Coop Sociali.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per il Coordinatore si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 9; per i dettagli su ruolo e funzioni del Coordinatore si rimanda all' art. 7 della Sezione Generale del presente capitolato speciale.



- operatore telemarketing per la ricerca di aziende per gli inserimenti di tirocini e/o percorsi lavorativi.

Qualifica: impiegato di concetto con esperienza di telemarketing Cat. D1 CCNL Coop Sociali di tipo B o inquadramento equivalente se altra tipologia di contratto.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per l'operatore telemarketing, si rimanda alla Sezione Generale del presente capitolato speciale, art. 6, comma 7.4 e comma 8

Considerando la trasversalità delle tematiche delle tipologie di intervento e che per uno stesso progetto individualizzato è necessario attivare più tipologie di intervento, è auspicabile che gli educatori operino sulle diverse tipologie di intervento per far sì che, da un lato, l'utente abbia un'unica figura di riferimento e, dall'altro, che l'operatore abbia la conoscenza del quadro completo della situazione e soprattutto di tutte le risorse disponibili. Questo garantirebbe una maggiore efficacia degli interventi stessi.

Inoltre operando in un territorio vasto e con diverse reti territoriali si ritiene importante che ogni educatore sia al suo massimo di ore negli interventi del presente capitolato.

## 8. Reportistica e valutazione

Il rapporto informativo tra Committenza e fornitore deve essere agile e centrato su dati di interesse. I dati quantitativi devono essere organizzati per approfondimenti successivi (dato annuale, mensile eventualmente giornaliero) e tramite segmentazione omogenea.

I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi educativi tramite la relazione tra indicatori misurabili ed osservabili, risorse impiegate e gli obiettivi individuati in sede di progetto individualizzato.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione di ogni ambito del servizio:

- a. N° Progetti  
condivisi con Equipe di riferimento e con la famiglia  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° Progetti attivati  
[standard di risultato atteso = 100%]
- b. N° Progetti documentati  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° Progetti attivati  
[standard di risultato atteso = 100%]
- c. N° Obiettivi contenuti nel progetto  
[standard di risultato atteso = almeno 3]
- d. N° obiettivi pienamente conseguiti  
su singolo Progetto  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° obiettivi programmati su singolo Progetto

[standard di risultato atteso  $\geq 75\%$ ]

- e. N° obiettivi pienamente conseguiti sui Progetti  
complessivamente attivati nell'unità di tempo semestre  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° obiettivi programmati sui Progetti  
complessivamente attivati nell'unità di tempo semestre  
[standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ ]
- f. N° interventi effettuati nella tempistica  
programmata da progetto  
\_\_\_\_\_ x 100  
N° complessivo interventi effettuati  
[standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ ]
- g. N° operatori subentrati  
per turn over [anno]  
\_\_\_\_\_ X 100  
N° operatori impiegati  
nel servizio [anno]  
[standard di risultato atteso  $\leq 15\%$ ]

## 9. Elementi migliorativi

1. Considerando il crescente numero di persone ultra 57 enni che si rivolgono al servizio dopo un lungo periodo di disoccupazione e con problematiche sanitarie difficilmente collocabili in contesti produttivi, sarebbe necessario prevedere nuovi e diversi interventi finalizzati al mantenimento delle competenze anche attraverso il coinvolgimento dell'associazionismo e del volontariato territoriale.
2. Nuove modalità di coinvolgimento e valorizzazione delle aziende profit nell'ambito dell'inserimento lavorativo delle persone in carico ai servizi sociali.
3. Progettazioni finalizzate ad un relazione costruttiva tra le persone in carico ai servizi ed il contesto territoriale in una visione di welfare di comunità.
4. Azioni di sensibilizzazione rispetto alle situazioni di fragilità oggetto del capitolato.
5. Flessibilità organizzativa dell'operatore economico ad articolare il servizio su sette (7) giorni per settimana (domenica compresa e/o festivi compresi) in caso di situazioni emergenziali.
6. Flessibilità organizzativa dell'operatore economico ad articolare il servizio su fasce orarie eccedenti quella prevista (ore 7 – 21).
7. Modalità organizzativa che consenta di avere un' équipe di educatori che operi trasversalmente sulle diverse tipologie di intervento.

Infine, elemento migliorativo sarà considerata la predisposizione di un modello organizzativo che contempli una specifica metodologia finalizzata al sostegno di tutti gli operatori – indipendentemente dalla tipologia di intervento in cui sono impegnati – nella prevenzione della sindrome da burn-out (in particolare attraverso lo strumento della supervisione).