

Allegato B1
Criteri di valutazione offerta tecnico-qualitativa

Lotto 1 – Sportello Sociale e Progetti di integrazione Sociale

Legenda:

QL, indica un criterio/subcriterio di natura qualitativa

QN, indica un criterio/subcriterio di natura quantitativa

On/Off, indica un criterio nel quale l'attribuzione del punteggio dipende dalla risposta positiva alla proposta del soggetto appaltante.

| Criteri relativi alle tipologie di intervento dei servizi in appalto | | | |
|---|--|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Criteri e sub-criteri | Criteri motivazionali per l'attribuzione del punteggio | Tipo criterio / sub-criterio | Punteggio massimo attribuibile |
| A. Processo di erogazione del Servizio | | | 36 pt |
| A.1. Metodologia per lo sviluppo del processo di erogazione del servizio per le attività di Sportello Sociale | <p>L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo del processo di erogazione del servizio per le attività di Sportello Sociale - come definito al sottoparagrafo 5.1 della sezione specifica del Capitolato speciale relativa al Lotto 1 - sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi proposti.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alla capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire in modo sistematico la verifica degli obiettivi degli interventi, secondo quanto descritto nella specifica sezione del Capitolato speciale;</p> <p>b) assicurare che gli obiettivi degli interventi siano chiari per gli utenti;</p> <p>c) individuare azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;</p> <p>d) assicurare adeguata modulazione delle attività frontali e non frontali;</p> <p>e) garantire la più appropriata e funzionale attribuzione degli operatori nella prestazione del servizio.</p> | QL | 10 pt |
| A.2. Metodologia per lo sviluppo del processo di erogazione del servizio nell'ambito dei Progetti di | L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo del processo di erogazione del servizio nell'ambito dei progetti di integrazione sociale - come definita al sottoparagrafo 5.2 della sezione specifica del Capitolato speciale relativa al Lotto 1 - sarà valutato sulla base della sua | QL | 10 pt |

| | | | |
|---|---|----|------|
| integrazione sociale . | <p>maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi proposti.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alla capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire in modo sistematico la verifica degli obiettivi di ciascun intervento attivato;</p> <p>b) assicurare che gli elementi di sviluppo di ciascun intervento e i loro obiettivi siano chiari per gli utenti;</p> <p>c) individuare azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;</p> <p>d) ottimizzare le interazioni con gli altri soggetti istituzionali coinvolti nel processo di gestione di ciascun intervento;</p> <p>e) ottimizzare le interazioni con utenti/famiglie coinvolti nel processo di gestione di ciascun intervento;</p> <p>f) garantire la più appropriata e funzionale attribuzione degli operatori nella prestazione del servizio.</p> | | |
| A.3. Metodologia per la gestione delle attività di coordinamento. | <p>La metodologia per la gestione delle attività di coordinamento sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il processo di gestione dei servizi esplicitato nel Capitolato speciale (con particolare riferimento a quanto indicato nell'art. 7 della Sezione Generale).</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra l'operatore economico e l'Azienda ASC;</p> <p>b) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra l'operatore economico e gli altri attori istituzionali e del sistema di rete;</p> <p>c) assicurare un efficace presidio dell'organizzazione in termini di garanzia del controllo dei processi, appropriatezza degli interventi, verifica degli esiti.</p> | QL | 7 pt |
| A.4. Metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete in relazione ai servizi erogati nell'ambito dei Progetti di integrazione sociale. | <p>La metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete in relazione ai servizi erogati nell'ambito dei Progetti di integrazione sociale sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle relazioni di rete necessarie evidenziate al sottoparagrafo 5.2 della sezione specifica del Capitolato speciale relativa al Lotto 1.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione</p> | QL | 7 pt |

| | | | |
|--|--|--------|--------------|
| | <p>alle capacità della stessa di:</p> <p>a) conseguire 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;</p> <p>b) sviluppare con i soggetti istituzionali, nonché con i soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete, azioni finalizzate alla risoluzione dei bisogni rilevati;</p> <p>c) sviluppare con i soggetti istituzionali, nonché con i soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete, modelli progettuali innovativi con riferimento a particolari gruppi di utenti (anziani e nuclei con minori)</p> | | |
| A.5. Miglioramento del servizio in chiave qualitativa mediante ulteriori indicatori di qualità. | <p>Il miglioramento del servizio mediante sviluppo delle linee qualitative sarà valutato sulla base dell'impegno rappresentato dall'operatore economico a definire ulteriori indicatori di qualità rispetto a quelli indicati nel Capitolato speciale, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ASC appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio, nonché rispetto alla rappresentazione dei risultati conseguiti dal servizio, nell'ambito della reportistica richiamata nel Capitolato speciale.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la definizione dei nuovi indicatori e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p> | On/Off | 2 pt |
| B. Modalità di organizzazione del servizio e grado di rispondenza delle attività alle esigenze degli utenti | | | 25 pt |
| B.1. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sulle attività di Sportello Sociale (c.d. contenimento <i>turnover</i>) | <p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento <i>turnover</i>) saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi esplicitato nella specifica sezione del Capitolato speciale e con le condizioni richieste all'art. 6, commi 12,13 e 14 della Sezione Generale del Capitolato Speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e delle metodologie</p> | QL | 8 pt |

| | | | |
|--|--|----|------|
| | <p>sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire la massima continuità possibile degli operatori sulle attività</p> <p>b) garantire, in caso di sostituzioni necessarie degli operatori, l'inserimento di altri operatori con conoscenza delle procedure di attivazione degli interventi.</p> | | |
| B.2. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti destinatari dei Progetti di integrazione sociale (c.d. contenimento <i>turnover</i>) | <p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento <i>turnover</i>) saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi esplicitato nel Capitolato speciale e con le condizioni richieste all'art. 6, commi 12,13 e 14 della Sezione Generale del Capitolato Speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e delle metodologie sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire la massima continuità possibile degli operatori sulle attività</p> <p>b) garantire, in caso di sostituzioni necessarie degli operatori, l'inserimento di altri operatori con conoscenza delle situazioni degli utenti rispetto ai quali si interviene.</p> | QL | 8 pt |
| B.3. Potenziamento del periodo di compresenza in caso di turn over | <p>Il potenziamento del periodo di compresenza nell'intervento da parte dell'operatore uscente e dell'operatore subentrante sarà valutato in relazione alla sua maggiore durata in ore rispetto alla durata minima individuata nella Sezione Generale del Capitolato speciale all'art. 6 comma 13 (6 ore), applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> <p>Ra/R_{max} (dove R_{max} è l'offerta del maggior numero di ore e Ra è l'offerta di ciascun concorrente)</p> | QN | 3 pt |
| B.4. Potenziamento della formazione degli operatori impiegati nella gestione del servizio. | <p>Il potenziamento delle attività formative degli operatori sarà valutato in relazione alla sua maggiore durata in ore rispetto alla durata minima individuata nella Sezione Generale del Capitolato speciale all'art. 6 comma 22 (18 ore), applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> | QN | 3 pt |

| | | | |
|---|--|--------|--------------|
| | Ra/Rmax (dove Rmax è l'offerta del maggior numero di ore e Ra è l'offerta di ciascun concorrente) | | |
| B.5. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per sostenere i propri operatori nella prevenzione della sindrome da burn-out | <p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per sostenere i propri operatori nella prevenzione della sindrome da burn-out saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con quanto esplicitato – in proposito – al paragrafo 9 delle sezione del Capitolato speciale relativa al lotto 1.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la disponibilità di una metodologia per il sostegno degli operatori nella prevenzione della sindrome del burn-out ritenuta valida dall'Azienda e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p> | On/Off | 3 pt |
| C. Ottimizzazione delle attività di gestione dei flussi informativi e di controllo del servizio | | | 14 pt |
| C.1. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione dei flussi informativi e di dati relativi al servizio e agli utenti dello stesso. | <p>La metodologia sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore incidenza, in termini di ottimizzazione, sulla gestione dei flussi informativi relativi al servizio e dei dati degli utenti esplicitate nel Capitolato speciale in relazione alle banche-dati gestite dall'Azienda ASC sia per la rendicontazione dell'azienda o in relazione ai debiti informativi nei confronti di altri enti (es. Garcia).</p> <p>La maggiore/minore incidenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) rendere più efficace e precisa la gestione dei dati e dei flussi informativi, in termini di completezza e riduzione dei margini di errore nel caricamento dei dati;</p> <p>b) aumentare la tempestività del caricamento diretto dei dati o del conferimento dei dati all'Azienda ASC per la gestione delle banche-dati da parte della stessa.</p> | QL | 5 pt |
| C.2. Disponibilità di software accessibile via web per la verifica "da remoto" di alcune tipologie di dati e informazioni | Il software eventualmente messo a disposizione dall'operatore deve consentire la verifica "da remoto" di alcune tipologie di dati e di informazioni in base a quanto indicato al paragrafo 9 della sezione specifica del Capitolato relativa al Lotto 1. | On/Off | 2 pt |

| | | | |
|---|--|--------|------|
| rilevanti per la gestione delle attività di Sportello Sociale. | La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la disponibilità del software e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità. | | |
| C.3. Sistema di autocontrollo delle prestazioni da parte dell'operatore economico. | <p>Il sistema di autocontrollo delle prestazioni sarà valutato in base alla sua maggiore/minore coerenza con il sistema di controllo delle prestazioni delineato all'art. 9 (commi 8 e 9) della Sezione Generale del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del sistema sarà valutata in relazione alle capacità dello stesso di:</p> <p>a) consentire all'operatore di gestire i reclami presentati dagli utenti del servizio o a segnalazioni dell'Azienda ASC in relazione a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. azioni immediate per affrontare la criticità/problematica; 2. azioni risolutive della criticità/problematica; 3. azioni finalizzate alla prevenzione (per evitare il replicarsi della criticità/problematica); <p>b) consentire di individuare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il responsabile del processo di risoluzione della criticità/problematica; 2. la tempistica di risoluzione della criticità/problematica; 3. le modalità per la gestione dei reclami e delle segnalazioni. | QL | 5 pt |
| C.4. Attivazione da parte dell'operatore economico di un sistema che consenta la verifica di efficacia delle prestazioni. | <p>Il sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni deve:</p> <p>a) consentire all'operatore di analizzare l'efficacia delle prestazioni dallo stesso rese, in termini di effettivo impatto sugli utenti;</p> <p>b) consentire all'Azienda ASC di poter operare in collaborazione con l'operatore economico e di confrontare le proprie verifiche di efficacia dei servizi con quelle risultanti dall'applicazione del sistema posto in essere dall'operatore economico secondo quanto specificato nella Sezione Generale del Capitolato speciale (art. 9 commi da 3 a 7).</p> <p>L'offerta che rappresenta la disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue il punteggio massimo stabilito.</p> <p>L'offerta che non prevede alcuna disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue un punteggio pari a zero (0).</p> | On/Off | 2 pt |

| | | | |
|--|----------------------------------|--|--------------|
| | | | |
| | Totale punti attribuibili | | 75 pt |