

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA
E DI TRANSIZIONE ABITATIVA**

**CAPITOLATO SPECIALE
PRESTAZIONALE E DESCRITTIVO**

AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA E DI TRANSIZIONE ABITATIVA

Il presente capitolato regola la realizzazione delle prestazioni relative al servizio “Albergo Diffuso” finalizzato all'accoglienza transitoria di persone e nuclei residenti nei Comuni dell'Unione Valli del Reno, Lavino e Samoggia che versano in condizioni di fragilità e vulnerabilità sociale e abitativa. Esso si compone di due sezioni: la prima, relativa alle condizioni generali del servizio, la seconda, più specificatamente tecnica, illustrativa dell'oggetto dell'appalto.

SEZIONE GENERALE

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, a cui verrà 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 in esso indicate e, successivamente, indicate 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, adotterà un modello organizzativo per l'esecuzione delle attività 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 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.

Tutte le attività amministrative sopra descritte 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 dovrà individuare un recapito organizzativo nell'ambito del Distretto Reno, Lavino e Samoggia e territorio limitrofo, presso il quale attivare un 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 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 oggetto del presente appalto si intenderà 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. L'Azienda individua 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 il servizio oggetto del presente capitolato è prevista fatturazione mensile posticipata rispetto alla prestazione e onnicomprensiva di tutte le attività svolte. Eventuali modifiche del fabbisogno, così come approfondite nella seconda sezione del presente capitolato, potranno comportare una parziale ridefinizione dell'importo contrattuale nel margine di legge pari ad un massimo del 20% in aumento od in diminuzione rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

14. Il costo della manodopera impiegata nel servizio è comprensivo di:

- ore prestate per lo svolgimento delle attività (front e back-office) e ore impiegate per gli spostamenti tra le diverse sedi facendo riferimento, come sede di partenza, a quella di assegnazione principale del lavoratore coincidente quindi, prevalentemente, con uno degli alloggi in cui l'attività viene svolta;
- costi accessori per eventuali attività specifiche direttamente collegate agli utenti;
- rimborsi chilometrici;
- indennità di mensa nelle forme regolamentate dai contratti.

15. 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, cellulare di servizio).

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, 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. Il Referente organizzativo individuato dall'Azienda (di cui al precedente art. 2 comma 11) è il Responsabile dell'esecuzione del contratto e 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 Referente organizzativo individuato dall'Azienda (di cui al precedente art. 2 comma 11), inoltre, si impegna a fornire all'Appaltatore i dati e le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio.

Art. 4

Ambito di realizzazione ed esecuzione dell'appalto

L'Appaltatore realizza le attività previste in relazione al presente appalto nel territorio del Distretto socio-sanitario Reno, Lavino e Samoggia o in territori limitrofi se ritenuti funzionali (da parte dell'Azienda) all'attuazione del progetto individualizzato delle famiglie.

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 dal recepimento dell'informativa relativa all'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 ai commi 7 e 8. 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, fornirà dettagliato elenco nominativo degli operatori che impiegherà nei servizi, completo di recapito telefonico cellulare e indirizzo mail di ognuno.

3. Entro trenta (30) giorni dal ricevimento dell'elenco di cui al precedente comma, l'Azienda 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'Azienda.

4. Il modello organizzativo adottato dall'Appaltatore potrà determinare l'impiego di risorse umane con contratti di lavoro flessibili, fermo restando che tale impiego dovrà 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'Azienda 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'Azienda 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 documentata.

7.1 Per lo svolgimento di tutte le attività relative agli 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.

7.2 Potrebbe essere richiesta, in casi specifici ed eccezionali, la disponibilità di ulteriori figure professionali necessarie ed attinenti all'attuazione degli interventi oggetto dell'appalto. In questo caso il volume e costi saranno individuati al momento della elaborazione dei progetti individuali.

8. Per lo svolgimento delle attività di coordinamento (di cui al successivo art. 7) 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.

9. 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. In ogni caso, si richiede che ogni educatore sia impegnato nelle attività del presente capitolato almeno per 18 ore contrattuali.

10. L'Aggiudicataria si impegna a contenere quanto più possibile il *turn over* degli operatori assicurando la necessaria continuità dei singoli operatori rispetto ai progetti individualizzati,

provvedendo anche ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente con altro personale in possesso dei medesimi titoli e requisiti e alla formazione specifica del personale neo-inserito.

11. In caso di assenza improvvisa o programmata degli operatori addetti all'erogazione del servizio dovrà essere garantita lo svolgimento dell'attività, nei termini previsti dal piano di intervento attivato relativo all'utente, valutando per ogni situazione la possibilità di riprogrammazione dell'intervento entro e non oltre i 5 giorni lavorativi.

Qualora l'assenza dell'operatore si prolunghi per più di 5 giorni lavorativi, salvo diverse valutazioni concordate con il Referente organizzativo individuato dall'Azienda, 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 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 Referente organizzativo individuato dall'Azienda 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 Referente organizzativo individuato dall'Azienda 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 del servizio e le norme contenute nel presente capitolato, sollevando pertanto l'Azienda 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. Qualora l'Azienda organizzi, 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.

24. 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 il 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 Referente organizzativo individuato dall'Azienda o suo delegato e curerà i contatti con gli eventuali 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'Azienda, a curare l'attivazione/sospensione delle tipologie di intervento, la rendicontazione dei volumi di attività del 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.

5. Il Coordinatore del servizio provvederà all'assegnazione del personale al singolo utente, sulla base delle indicazioni fornite dal Referente organizzativo individuato dall'Azienda, 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. 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.

7. 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 all'Azienda entro la data di stipulazione del contratto di appalto e, analogamente, in corso di vigenza contrattuale, dovrà essere formalmente comunicata all'Azienda 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 da interferenze con l'indicazione delle misure da adottate per eliminare o, ove ciò non e' possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze (vedi Allegato A2 del progetto di appalto).

Art. 9

Livelli di qualità del servizio – verifiche e controlli

1. L'Appaltatore si obbliga ad assicurare ai soggetti beneficiari 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 all'Azienda 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, delle modalità, dei termini e delle 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 nel capitolo specifico della sezione tecnica, 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 progetti saranno predisposte dall'Appaltatore relazioni inerenti l'andamento del servizio svolto, utili a verificare i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi indicati ed a ridefinire, anche *in itinere*, le modalità di realizzazione dei singoli progetti di intervento.

In particolare, l'Appaltatore dovrà fornire periodicamente al Referente organizzativo individuato dall'Azienda:

- una reportistica sugli interventi realizzati, articolata per ogni utente/nucleo, e ogni altra informazione utile alla loro valutazione e controllo;
- relazione tecnica sui programmi svolti per il monitoraggio degli obiettivi prefissati (a metà dell'arco temporale previsto per la realizzazione di ogni progetto);
- relazione tecnica sui programmi svolti e i risultati conseguiti (a conclusione di ogni progetto).

Contenuti e dati dei report dovranno essere concordati con il Referente organizzativo individuato dall'Azienda, che avrà la 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'Azienda, 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.

SEZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA DEL SERVIZIO

1. Contesto generale

La crisi economica ha fatto emergere nuove povertà e aggravato situazioni di fragilità sociale. Numerose famiglie hanno affrontato la perdita del lavoro, della casa e talvolta anche il deterioramento delle reti familiari ed amicali; tale fenomeno ha portato, nei territori, ad una sempre maggiore richiesta di alloggi per rispondere a situazioni di emergenza abitativa.

I bandi per l'assegnazione di case di edilizia pubblica (ERP) gestiti dai Comuni, non rispondono in tempi utili ai bisogni emergenziali espressi dalla cittadinanza. In alcuni casi inoltre l'ERP non rappresenta la risposta più adeguata, ad esempio per nuclei con buone possibilità di ritrovare soluzioni abitative in autonomia.

ASC Insieme è stata quindi sempre più impegnata nel individuare nuove tipologie di intervento per dare risposte ai nuclei con bisogni abitativi; tali interventi si sono strutturati nell'ambito di un servizio denominato "Albergo Diffuso" che, pur afferendo all'Area Adulti, rappresenta un servizio trasversale alle Aree Adulti, Minori e Famiglie ed Anziani.

Il servizio "Albergo Diffuso" si occupa dell'accoglienza temporanea e transizione abitativa di nuclei in carico alle Assistenti Sociali del territorio che si trovano in condizione di emergenza abitativa.

I progetti di accoglienza e di transizione dei nuclei hanno luogo in appartamenti dedicati gestiti attraverso due diverse modalità:

- gestione diretta di ASC Insieme per gli alloggi messi a disposizione da parte dei Comuni dell'Unione Reno Lavino Samoggia;
- gestione indiretta attraverso convenzioni/contratti con cooperative sociali.

I progetti di accoglienza avvengono prevalentemente in regime di convivenza, sono sempre temporanei e hanno come punto di partenza il progetto individualizzato del nucleo che contiene obiettivi orientati alla promozione dell'autonomia abitativa.

ASC Insieme opera rapportandosi con diversi attori istituzionali (Azienda Unità Sanitaria Locale, Città Metropolitana, Centri per l'Impiego, Università, etc...) 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 di particolare rilevanza nell'ambito di interventi legati all'abitare, 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.

Per approfondimenti rispetto ai servizi e alle prese in carico di ASC Insieme, si rimanda al sito www.ascinsieme.it.

2. Obiettivi generali

L'obiettivo principale del servizio Albergo Diffuso è di offrire un adeguato contesto abitativo temporaneo ed un supporto e accompagnamento educativo, dei soggetti interessati, finalizzato al recupero, mantenimento e acquisizione delle autonomie necessarie a riposizionarsi nel contesto sociale in una posizione paritaria e non più di svantaggio. Nello specifico gli interventi educativi saranno orientati al superamento della condizione di fragilità ed all'individuazione di soluzioni abitative autonome e definitive

3. Destinatari (per nuclei si intendono famiglie composte sia da un solo adulto, sia da più componenti)

I destinatari del servizio oggetto del presente capitolato sono nuclei in condizioni di precarietà abitativa composti da:

- adulti
- adulti con minori
- anziani

All'interno di questi nuclei possono essere presenti anche problematiche sanitarie.

La definizione e la scelta dei destinatari del servizio viene svolta anche in considerazione delle significative trasformazioni avvenute negli ultimi anni nel nostro contesto sociale che, come già premesso, hanno generato fragilità anche in quelle famiglie che prima riuscivano a mantenere uno standard di vita sostenibile.

Tali nuclei quindi sono caratterizzati da assenza di reddito o presenza di un reddito molto basso associato a ridotta capacità personale nel produrlo e, in generale, ridotte capacità individuali necessarie per generare un cambiamento.

4. Caratteristiche del servizio

Tutte le attività del servizio Albergo Diffuso sono realizzate in considerazione del bilancio annuale di previsione di ASC Insieme ed in coerenza con il Regolamento di emergenza abitativa di ASC Insieme (deliberazione Assemblea Consortile n. 6/2013) e la delibera della Giunta dell'Unione n. 31 del 16/04/2018.

Le azioni/interventi caratterizzanti il servizio oggetto del presente capitolato sono:

1. accoglienza temporanea in alloggi, anche in convivenza, di nuclei in condizioni di disagio abitativo;
2. interventi socio-educativi finalizzati all'*empowerment* di nuclei in situazione di fragilità, atti al raggiungimento dell'autonomia, con particolare attenzione agli aspetti abitativi.

Il servizio Albergo Diffuso è caratterizzato da un approccio che mette al centro la persona e promuove percorsi di progressiva autonomia e crescita personale attraverso azioni di ascolto e sostegno attivate da una equipe multidisciplinare che agisce con un approccio relazionale e di co-progettazione.

L'accoglienza all'interno del servizio Albergo Diffuso prevede la definizione di un progetto individualizzato per il nucleo ospitato che viene condiviso con l'assistente sociale territoriale referente del nucleo interessato, il Referente organizzativo individuato da ASC Insieme e con il nucleo stesso. Ogni progetto individualizzato prevede obiettivi, azioni, tempi e indicatori di verifica.

4.1 L'accoglienza negli alloggi

Per la realizzazione del servizio di accoglienza temporanea e transizione abitativa è necessario che l'Appaltatore si doti di alloggi in cui ospitare i nuclei il cui reperimento e gestione è totalmente a proprio carico. Potranno essere messi a disposizione alloggi già disponibili o alloggi che l'Appaltatore dovrà ricercare sul mercato privato, garantendone l'arredo (in tutte le fasi di permanenza dei nuclei) e tutti gli interventi manutentivi.

Nel caso di appartamenti in affitto sarà cura dell'Appaltatore, inoltre, provvedere all'espletamento di tutti gli adempimenti relativi alla stipula e alla registrazione dei contratti stessi ed ai rapporti con l'amministrazione condominiale.

Prima dell'utilizzo, dovrà essere fornita evidenza formale della conformità degli alloggi in termini edilizi (agibilità/abitabilità, conformità degli impianti) e di adeguatezza (dimensioni camere, numero bagni, arredo).

Gli appartamenti dovranno:

- essere reperiti prevalentemente sul territorio del Distretto Reno Lavino Samoggia o limitrofo e comunque in relazione ai bisogni dell'utenza e ai progetti individualizzati;
- permettere adeguate condizioni di convivenza tra tutti i target di destinatari previsti;
- essere facilmente raggiungibili (vicini ai mezzi pubblici, scuole, servizi socio-educativi e sanitari, etc.).

I costi relativi al reperimento e gestione degli appartamenti sono compresi nella base d'asta di cui all'allegato A3 del progetto di appalto.

Al momento di elaborazione del presente capitolato gli alloggi di cui ASC Insieme dispone per il servizio di Albergo Diffuso, gestiti da soggetti esterni, sono complessivamente 21; nell'anno 2017 nei suddetti appartamenti sono state ospitati 45 nuclei.

Al momento di elaborazione del presente i nuclei ospitati sono 33 di cui:

28 nuclei con minori: 2 nuclei composti da 2 persone
4 nuclei composti da 3 persone
14 nuclei composti da 4 persone
7 nuclei composti da 5 persone
1 nucleo composto da 7 persone

4 nuclei di adulti: per un totale di 8 persone

1 nucleo composto da un anziano solo

L'appaltatore dovrà garantire, entro 90 giorni dall'aggiudicazione, la continuità dei progetti in essere che potrà realizzarsi anche in altri appartamenti.

In caso di aumento del fabbisogno, l'Appaltatore dovrà impegnarsi a fornire, entro 90 giorni dalla richiesta, risorse aggiuntive in base alle indicazioni fornite dall'Azienda in rapporto alle caratteristiche dei nuclei futuri destinatari del servizio. Gli eventuali costi aggiuntivi del servizio saranno concordati di volta in volta in relazione ai progetti individualizzati.

Ad ogni conclusione di progetto di autonomia, inoltre, verrà aggiornata la stima del fabbisogno. Nel caso di diminuzione dello stesso, potrà essere comunicata dall'Azienda la riduzione del volume del servizio in misura corrispondente ai costi del progetto concluso.

In caso di diminuzione del fabbisogno, l'Azienda si impegna a darne comunicazione almeno 60 giorni prima.

Il valore complessivo dell'appalto non verrà comunque modificato oltre il quinto d'obbligo.

4.2 Gli interventi socio-educativi

L'Appaltatore, oltre all'accoglienza negli alloggi di cui al precedente punto, dovrà garantire interventi socio-educativi finalizzati al recupero, mantenimento e acquisizione delle autonomie, con particolare attenzione agli aspetti abitativi. Tale obiettivo è fondamentale anche per evitare permanenze eccessivamente lunghe e consentire un movimento dinamico all'interno del servizio.

Gli interventi socio-educativi nell'ambito del servizio Albergo Diffuso, sia il servizio di transizione abitativa sia di accoglienza temporanea, possono essere orientati:

- al raggiungimento degli obiettivi indicati nel progetto individualizzato condiviso con le famiglie;
- alla gestione e/o mediazione delle convivenze all'interno degli appartamenti, ma anche in relazione al contesto condominiale e territoriale.

Gli interventi socio-educativi avranno intensità diversa in base al progetto individualizzato indicativamente come da seguenti indicazioni:

- intervento a bassa intensità mediamente 1 ora alla settimana;
- intervento a media intensità mediamente 2 ore alla settimana;
- intervento ad alta intensità mediamente 3 ore alla settimana;
- intervento ad altissima intensità per nuove sperimentazioni e in situazioni di elevata complessità.

In relazione alle singole progettazioni l'intensità dell'intervento socio educativo potrà variare in rapporto al bisogno specifico. Il servizio Albergo Diffuso richiede infatti un approccio dinamico e flessibile, con verifiche costanti dei cambiamenti e relative rimodulazioni condivise.

Attualmente sono ospiti di Albergo Diffuso:

- 6 nuclei con bassa intensità educativa;
- 21 nuclei con media intensità educativa;
- 6 nuclei con alta intensità educativa.

Gli interventi socio-educativi relativi all'accoglienza negli appartamenti devono sempre tenere conto del regolamento sottoscritto dagli utenti che recepisce *"le disposizioni regolamentari per l'inserimento e per il comportamento in alloggi di emergenza"*, Determina n. 63 del 18 giugno 2014 di ASC InSieme. Il ruolo educativo ha infatti la funzione di sostenere le persone nella comprensione/realizzazione/rispetto sia dei propri diritti sia dei propri doveri.

Le attività principali degli interventi socio-educativi riguardano in particolare i seguenti ambiti:

- accompagnamento del 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 dagli educatori nel corso dell'accoglienza, prevedendo momenti di sintesi e valutazione, orientate ad una graduale ridefinizione del percorso nonché degli obiettivi e dell'intensità; tale accompagnamento dovrà essere orientato al raggiungimento di una nuova autonomia economica ed abitativa;

- accompagnamento nella fase di ingresso del nucleo ed in particolare: firma del progetto individualizzato e del regolamento, comunicazione dell'ingresso alla Questura, presentazione del nucleo alla famiglia con cui andrà (eventualmente) a convivere, presentazione ai condomini;
- gestione degli aspetti relativi al pagamento della quota di partecipazione alle spese prevista (consegna bollettini, monitoraggio del pagamento, ecc.);
- collaborazione con l'Assistente Sociale Territoriale e con gli altri servizi che hanno in carico il nucleo;
- interazione con gli altri condomini, gestione delle relazioni con i residenti e risoluzione di eventuali conflitti mediante azioni che coinvolgano attivamente anche i nuclei accolti, trasformandoli in soggetti attori del progetto e del cambiamento, inseriti nella comunità;
- interazione con le realtà territoriali pubbliche e private del territorio attraverso la metodologia del lavoro di comunità;
- accompagnamento alla ricerca attiva di un alloggio sul mercato privato e sostegno all'uscita dei nuclei;
- facilitazione del passaggio ad un contratto d'affitto direttamente con il proprietario dell'immobile in cui il nucleo è ospitato, quando possibile.

5. Il processo

Il processo di accesso al servizio Albergo diffuso si articola nei seguenti passaggi.

Le Assistenti Sociali Territoriali segnalano al Referente organizzativo del servizio Albergo Diffuso i nuclei in condizione di emergenza abitativa che necessitano di un progetto di accoglienza/transizione.

L'*Equipe* di Albergo Diffuso di ASCInsieme (composta dalla Responsabile Area Adulti, dalla Coordinatrice Area Minori e Famiglie e dal Referente organizzativo) si riunisce mensilmente per:

- valutare le segnalazioni;
- ipotizzare l'avvio di progetti di accoglienza/transizione, sulla base delle risorse disponibili;
- monitorare l'andamento generale del servizio;
- prendere decisioni straordinarie riguardo situazioni di particolare difficoltà/complessità;
- riflettere su temi d'interesse generale e sull'implementazione di nuove proposte di sviluppo.

Il Referente organizzativo del servizio svolge incontri mensili di coordinamento tecnico alla presenza del Coordinatore dell'aggiudicataria e degli Educatori. Gli incontri mensili hanno le seguenti finalità:

- proposta di nuovi progetti di accoglienza/transizione abitativa e condivisione del percorso di accoglienza;
- monitoraggio dell'andamento dei progetti in essere e definizione dell'intensità educativa necessaria;
- ipotesi di rinnovo o chiusura dei progetti in scadenza;
- definizione di eventuali provvedimenti formali inerenti ai progetti.

Nei casi di condivisione di un nuovo progetto di accoglienza/transizione proposto, viene coinvolta l'Assistente Sociale Territoriale referente del nucleo interessato che assieme al Coordinatore dell'Aggiudicataria definisce il progetto individualizzato in cui saranno indicati, in relazione agli obiettivi specificati, gli impegni del nucleo familiare, i compiti del Servizio Sociale, le attività socio-educative di supporto, oltre a termini, modalità e tempi di verifica.

Prima dell'accoglienza all'interno degli appartamenti, il progetto viene condiviso con il nucleo familiare e sottoscritto insieme al regolamento del servizio.

Vengono effettuati incontri di verifica periodici formali fra Assistente Sociale Territoriale, Coordinatore dell'Aggiudicataria, Educatore referente e nucleo familiare. Durante tali incontri viene

valutato lo stato di raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto per poi procedere ad una ridefinizione del percorso di accoglienza o formalizzarne la conclusione.

6. Compartecipazione alla spesa

Per la fruizione del servizio è previsto un contributo mensile a carico dell'utente in forma di quota forfettaria di compartecipazione da versare ad ASC secondo quanto definito dalla delibera dell'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino, Samoggia n. 31 del 16/04/2018. La quota forfettaria può variare in relazione alle situazioni e viene definita nel progetto individualizzato.

Il progetto, nell'ottica di un processo di responsabilizzazione dei nuclei, può prevedere che l'utente si faccia carico anche dei costi delle utenze dell'alloggio, come già attualmente si verifica per alcuni nuclei.

Il monitoraggio dei pagamenti rappresenta un elemento fondamentale per la verifica dell'andamento del percorso dei nuclei, in quanto parte integrante del percorso di autonomia.

7. Luoghi e tempi

Le attività previste nel presente capitolato si realizzeranno prevalentemente nei territori dei Comuni aderenti all'Unione Valli del Reno, Lavino e Samoggia, presso gli alloggi reperiti sul mercato privato dall'appaltatore e sul territorio.

Il lavoro richiesto all'appaltatore sarà prevalentemente diurno.

Gli interventi prevedono una flessibilità oraria (8-21) su 6 giorni settimanali.

8. Figure professionali

L'Appaltatore dovrà rendere noto ad ASC le soluzioni organizzative individuate, le risorse umane impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l'appaltatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad ASC.

Per garantire lo svolgimento delle suddette funzioni l'aggiudicataria dovrà garantire che il personale sia provvisto di patente, di mezzi per spostamenti ed accompagnamenti. Nonché di un numero telefonico cellulare personale.

Il coordinatore tecnico individuato dall'Appaltatore oltre alle funzioni già previste nel presente capitolato all'art 7 sezione generale, dovrà:

- garantire il buon funzionamento del servizio curando l'organizzazione ed il personale, garantendo sempre lo svolgimento delle mansioni assegnate. Sarà compito del coordinatore garantire sempre un supporto tecnico e momenti di confronto interni ed esterni al servizio;
- garantire che il servizio sia sempre rispondente e funzionale ai bisogni espressi dell'utenza, a tal fine, avrà funzioni di programmazione e coordinamento tecnico del servizio, nonché tutte le funzioni amministrative necessarie e previste;
- predisporre relazioni e rendicontazioni trimestrali da inviare ad ASC;
- collaborare con ASC per la predisposizione di raccolte dati e informazione utili a garantire il monitoraggio del fenomeno di disagio sociale e abitativo.

9. 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:

- 1) N° obiettivi educativi conseguiti su singolo progetto

$$\frac{\text{N° obiettivi educativi programmati su singolo progetto}}{\text{standard di risultato atteso } \geq 75\%} \times 100$$

- 2) N° Report sullo stato di avanzamento dei singoli progetti

$$\frac{\text{N° totale dei report previsti per singolo progetto}}{\text{standard di risultato atteso } = 100\%} \times 100$$

- 3) N° interventi effettuati nella tempistica programmata da progetto

$$\frac{\text{N° complessivo interventi effettuati da progetto}}{\text{standard di risultato atteso } \geq 85\%} \times 100$$

- 4) N° interventi di emergenza effettuati nella tempistica

programmata da capitolato (24 h)

$$\frac{\text{N° complessivo di interventi di emergenza effettuati}}{\text{standard di risultato atteso } \geq 85\%} \times 100$$

- 5) Entità della compartecipazione corrisposta dai singoli progetti

$$\frac{\text{Entità della compartecipazione prevista dai singoli progetti}}{\text{standard di risultato atteso } \geq 75\%} \times 100$$

6) N° operatori subentrati per turn over [anno] nel servizio

_____ X 100

N° operatori impiegati nel servizio [anno]

[standard di risultato atteso $\leq 15\%$]

10. Elementi migliorativi

1. Nuove modalità di coinvolgimento e valorizzazione delle risorse territoriali - private e del terzo settore - per il raggiungimento dell'autonomia abitativa dei nuclei.
2. Progettazioni finalizzate ad una relazione costruttiva tra le persone in carico ai servizi ed il contesto territoriale in una visione di welfare di comunità.
3. Flessibilità organizzativa dell'operatore economico ad intervenire in casi emergenziali con margini di tempo ridotti rispetto a quelli previsti (entro 24 ore);
4. Flessibilità organizzativa dell'operatore economico ad articolare il servizio, se richiesto, su sette (7) giorni per settimana (domenica compresa e/o festivi compresi).
5. Flessibilità organizzativa dell'operatore economico ad articolare il servizio su fasce orarie eccedenti quella prevista (ore 8 – 21).
6. Proposta di procedura strutturata per l'emissione e gestione dei bollettini di pagamento della quota di compartecipazione ad ASC InSieme
7. Presenza di almeno due bagni negli alloggi che accolgono nuclei in convivenza
8. Predisposizione di un modello organizzativo che contempli una specifica metodologia finalizzata al sostegno degli operatori nella prevenzione della sindrome da burn-out (in particolare attraverso lo strumento della supervisione).