

Il presente Capitolato speciale regola gli oneri specifici per la realizzazione di Servizi di Assistenza Educativa e Sociale rivolti a persone residenti nei territori comunali di competenza di ASC InSieme (Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia e Zola Predosa) oltre che, limitatamente agli interventi non differibili e urgenti, a persone occasionalmente dimoranti sul territorio. Tali Servizi, con riferimento al modello organizzativo di ASC InSieme descritto nella Scheda tecnica illustrativa della procedura di gara (Allegato A1), afferiscono a diverse aree la cui suddivisione, in termini di competenza, viene mantenuta nell'identificazione dei diversi Lotti.

Il Capitolato speciale, pertanto, si suddivide in una Sezione generale, in cui vengono declinate le prescrizioni comuni ai 7 Lotti, e in una Sezione specifica per ogni singolo Lotto.

CAPITOLATO SPECIALE PRESTAZIONALE E DESCRITTIVO
SEZIONE GENERALE

PRESCRIZIONI COMUNI AI 7 LOTTI

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

I Servizi oggetto del presente bando costituiscono una parte consistente dell'impegno di ASC InSieme in risposta ai bisogni del territorio di riferimento.

L'affidamento dei Servizi richiede un ottimo livello di partnership tra ASC InSieme e soggetti aggiudicatari, sostenuto da condivisione di valori e di obiettivi e monitorato da ASC InSieme per l'esercizio del principio di accountability a cui è tenuta nel rispetto dell'intera collettività e delle istituzioni di riferimento.

Lo scenario condiviso è rappresentato da una domanda in evoluzione sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo; dall'emergere con forza di maggiori fragilità e vulnerabilità; dall'esigenza di nuovi processi di inclusione e coesione sociale e di ricomposizione del tessuto comunitario; dalla necessità di una maggiore capacità di intercettare i bisogni e di agire prevenzione; dalla facilitazione nell'accesso ai Servizi; dalla sostenibilità del sistema di welfare locale.

La valenza temporale dell'appalto non può non tener conto dell'opportunità di Servizi flessibili per rispondere al meglio a condizioni e bisogni che possono mutare o delinearsi in modi diversi.

I documenti di programmazione pluriennale a livello nazionale, regionale ed aziendale esprimono tale necessità, di cui anche i Soggetti appaltatori dovranno tener conto con un approccio lungimirante e spirito di adattabilità, provando la loro capacità di innovazione nella progettazione e realizzazione dei Servizi richiesti.

Le linee generali dell'azione di ASC InSieme che qui si condividono, sono così indicati:

- a) sviluppo e rafforzamento delle competenze delle/dei beneficiarie/i dei Servizi e delle/degli operatrici/tori addette/i alla loro realizzazione;
- b) cooperazione istituzionale;
- c) innovazione;
- d) proattività;
- e) verifica di risultato;
- f) pari opportunità.

Articolo 1 Definizioni

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

- a) per "ASC InSieme", ASC InSieme speciale Servizi per la Cittadinanza Valli del Reno Lavino Samoggia, quale Soggetto appaltante che procede all'aggiudicazione del Servizio oggetto del presente contratto;
- b) per "appalto", il contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra ASC InSieme e un Soggetto offerente prestatore di Servizi (o, per esso, un Consorzio o un raggruppamento temporaneo di operatori economici), avente per oggetto la prestazione di Servizi/di fornitura oggetto del presente contratto;
- c) per "Soggetto appaltatore", il Soggetto offerente prescelto da ASC InSieme, cui la stessa affida l'esecuzione dell'appalto secondo le modalità definite nel presente contratto, integrate con le indicazioni dell'offerta;

- d) per “contratto”, l’atto negoziale con cui verranno ad essere formalizzati i rapporti tra ASC InSieme e il Soggetto offerente prescelto come Soggetto appaltatore;
- e) per “Codice dei contratti pubblici” il D.Lgs. 50/2016.

Articolo 2

Prescrizioni generali e modello organizzativo di base

1. Nell’esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato speciale il Soggetto 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.
2. il Soggetto 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 speciale 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 del Soggetto appaltatore il coordinamento, la verifica, il controllo, il raccordo con i Servizi di ASC InSieme e con quelli coinvolti nell’esecuzione delle prestazioni, oltre alle funzioni di informazione e comunicazione intra ed extra organizzative. il Soggetto appaltatore è tenuto a rendere noto ad ASC InSieme il proprio modello organizzativo, le risorse umane impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, il Soggetto appaltatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad ASC InSieme.
4. il Soggetto appaltatore è obbligato nei confronti di ASC InSieme 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 ogni operatrice/tore che li ha eseguiti.
5. È prevista in capo al Soggetto appaltatore 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 delle/degli operatrici/tori;
 - 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 (per esempio: materiale di supporto, automezzi, strumentazione informatica, strutture abitative...).Tutte le attività di cui alle lettere a), b), c) saranno regolate dal Soggetto appaltatore secondo la propria struttura organizzativa e autonomia gestionale avendo a riferimento il collegamento e l’integrazione con le corrispondenti attività amministrative svolte da ASC InSieme, 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, le/gli operatrici/tori si riferiranno esclusivamente al Soggetto appaltatore, rispettivamente alla figura della/del

Coordinatrice/tore e ad eventuali altre figure identificate dal Soggetto appaltatore nell'ambito della propria struttura organizzativa e autonomia gestionale.

7. Prima dell'avvio dell'appalto, il Soggetto appaltatore individua un recapito organizzativo nell'ambito del Distretto Reno Lavino Samoggia o del territorio limitrofo, presso il quale attiva collegamento telefonico, 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 ASC InSieme intenda far pervenire al Soggetto 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 speciale, il Soggetto appaltatore è tenuto ad identificare anche le attività migliorative proposte da ASC InSieme in sede di selezione da inserire nel processo migliorativo delle prestazioni. Il complesso delle prestazioni e delle attività relative alla presente procedura di gara si intende pertanto integrato dalle proposte formalizzate in sede di offerta dal Soggetto appaltatore.

10. il Soggetto appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei Servizi offerti, come meglio dettagliato nel successivo articolo 9 della sezione generale del presente Capitolato speciale e così come rappresentato nell'offerta.

11. In relazione all'esecuzione dell'appalto, ASC InSieme nomina per ogni Lotto una/un Direttora/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o e provvede a comunicarne al Soggetto appaltatore il nominativo ed i recapiti presso ASC InSieme, nel rispetto di quanto stabilito dal Codice dei contratti pubblici e dal contratto.

12. Le modifiche in corso di esecuzione del contratto relativo all'appalto oggetto della presente procedura di gara sono ammesse nei casi stabiliti dall'articolo 106 del D.Lgs. 50/2016, secondo la regolazione prevista dal contratto.

13. Sulla base della programmazione annuale, per i Servizi oggetto del presente Capitolato speciale si prevede fatturazione mensile in relazione alle prestazioni realmente rese e opportunamente documentate e rendicontate.

14. Il costo orario dei Servizi è comprensivo di:

- a) ore prestate sul Servizio e ore impiegate per gli spostamenti tra le diverse sedi di lavoro considerando le distanze prefissate;
- b) costi accessori per alcune attività specifiche direttamente collegate all'utenza (per esempio uscite serali);
- c) rimborsi chilometrici;
- d) indennità di mensa nelle forme regolamentate dai contratti (qualora in relazione al progetto e agli interventi erogati il pasto debba essere consumato presso Scuole del territorio sarà cura del Soggetto appaltatore rimborsare all'erogatore - Scuola, Comune o Società di ristorazione - quanto dovuto per i pasti consumati secondo le modalità che verranno concordate);

e) tutti i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) (per esempio: mascherine, camici monouso, soluzione idroalcolica, soluzioni igienizzanti).

15. In base a quanto indicato al comma precedente, il Soggetto appaltatore provvede a sua cura e spese alla fornitura di tutto il materiale e all'acquisizione di tutto quanto necessario allo svolgimento del Servizio e, quindi, delle singole attività programmate (per esempio: materiale di cancelleria, computer, cellulare di servizio, carburante, dispositivi e presidi sanitari, biglietti per mezzi di trasporto e per l'ingresso a musei, teatri, cinema, piscine, pagamento consumazioni ed altro sia per le/gli operatrici/tori che per l'utenza, quando per questa non possano provvedere le famiglie 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 conservata presso il Soggetto appaltatore qualora ASC InSieme 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 ogni operatrice/tore indipendentemente dalle ore effettivamente svolte nel mese per i Servizi in appalto, con recupero (in aumento o diminuzione) su una base temporale di almeno 6 mesi.

17. In caso di malattia o assenza o impedimento dell'utente si farà riferimento a quanto previsto nei singoli progetti individualizzati (per esempio la valutazione dell'eventuale domiciliarietà dell'intervento). Diversamente l'operatrice/tore dovrà attenersi alle indicazioni fornite dalla/dal Direttrice/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o.

Articolo 3

Obblighi di ASC InSieme e interazioni organizzative correlate all'esecuzione dell'appalto

1. In relazione al presente appalto ASC InSieme 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 speciale;
- 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 del Soggetto appaltatore);
- g) alle determinazioni in ordine alle prestazioni con riferimento all'utenza (eventuale cessazione, modifiche...).

2. ASC InSieme svolge le attività di propria competenza in sinergia e collaborazione con le/gli operatrici/tori del Soggetto appaltatore e con la/il Coordinatrice/tore (di cui all'articolo 7 del presente Capitolato speciale) attraverso lo svolgimento di interazioni organizzative ed operative finalizzate ad ottimizzare le relazioni tra Soggetto appaltatore e ASC InSieme.

3. Referente di ASC InSieme in relazione alle interazioni organizzative di cui al precedente comma è la/il Direttora/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o che svolge le funzioni di programmazione, indirizzo e coordinamento tecnico e amministrativo (per le parti di competenza di ASC InSieme) delle varie fasi di attuazione del progetto ed effettua la verifica della corretta gestione delle attività e della rispondenza del Servizio, svolto dal Soggetto appaltatore, rispetto ai reali bisogni dell'utenza.

4. La/il Direttora/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o si impegna a fornire al Soggetto appaltatore i dati e le informazioni necessarie allo svolgimento del Servizio.

Articolo 4

Ambito di realizzazione

Luoghi di esecuzione dell'appalto

1. il Soggetto appaltatore realizza le attività previste in relazione al presente appalto nel territorio del Distretto Reno Lavino Samoggia, con riferimento alle articolazioni territoriali riferite ai Comuni di Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia e Zola Predosa, nonché in ambiti territoriali esterni al Distretto stesso, quando ciò sia determinato da esigenze relative al corretto svolgimento delle prestazioni a garanzia dell'utenza.

2. il Soggetto appaltatore realizza, quindi, le attività previste in relazione al presente appalto presso:

- a) le sedi Comunali;
- b) il domicilio ed i luoghi di frequenza abituale dell'utenza del Servizio;
- c) le Scuole;
- d) altri luoghi significativi per la valenza del progetto.

3. il Soggetto 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 articolo 2, comma 14.

Articolo 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.

Articolo 6

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

1. il Soggetto appaltatore provvede alla gestione delle attività inerenti il presente appalto con risorse umane qualificate, avvalendosi prevalentemente di dipendenti e/o socie/i (qualora le/gli stesse/i siano coinvolgibili, per la configurazione giuridica del Soggetto offerente, nei processi produttivi), con le caratteristiche di seguito indicate. Il personale può essere dipendente del Soggetto appaltatore e, in tal caso, dovrà essere inquadrato nelle categorie corrispondenti ai profili professionali di cui al CCNL di riferimento. Il Soggetto appaltatore si obbliga ad attuare nei confronti delle/dei dipendenti

collaboratrici/tori e/o socie/i lavoratrici/tori impiegate/i nell'appalto condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dall'applicazione del CCNL nazionale, territoriale e di secondo livello, in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei Datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, facendo riferimento alle tabelle del costo del lavoro concordate a livello provinciale.

CCNL di riferimento dovrà essere il CCNL Cooperative sociali vigente compresi eventuali ulteriori accordi territoriali/provinciali di maggior favore per le/i lavoratrici/tori. Il Soggetto appaltatore si impegna dunque al rispetto degli accordi territoriali e aziendali e al mantenimento di tutte le tutele occupazionali, retributive e contributive, nonché all'applicazione di quanto definito da eventuali clausole contrattuali.

Qualora il Soggetto appaltatore abbia forma cooperativa, le/i lavoratrici/tori non possono essere obbligate/i ad associarsi. I regolamenti delle Cooperative non possono essere in contrasto con leggi o contratti nazionali e/o territoriali di riferimento.

2. Il Soggetto appaltatore, in corrispondenza con l'inizio del contratto, fornisce dettagliato elenco nominativo delle/degli operatrici/tori che impiegherà nei Servizi, con la specifica dell'inquadramento contrattuale, full-time o part-time, titolo di studio, eventuale iscrizione ad ordine professionale.

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

4. Il modello organizzativo adottato dal Soggetto appaltatore può determinare l'impiego di risorse umane con contratti di lavoro flessibili, fermo restando che tale impiego deve essere comunicato ad ASC InSieme 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 ASC InSieme può richiedere al Soggetto appaltatore ogni documento utile, fatti comunque salvi gli accertamenti condotti in base alle disposizioni del contratto di appalto. In particolare, su richiesta di ASC InSieme, il Soggetto appaltatore è tenuto in ogni caso ad esibire la documentazione che attesti il rispetto degli standard di trattamento normativo, previdenziale e assicurativo del settore.

6. ASC InSieme in ogni caso sottopone a specifica verifica, in merito alla regolarità contributiva del Soggetto appaltatore, gli elementi derivanti dalla documentazione acquisita presso enti previdenziali (per esempio il Documento Unico di Regolarità Contributiva (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 il Soggetto appaltatore dovrà impiegare personale in possesso di adeguata professionalità e competenza, in relazione alle funzioni da svolgere, e di specifica

formazione ed esperienza documentata. Per lo svolgimento delle attività relative ai singoli Lotti si rimanda a quanto disciplinato successivamente.

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

9. Il Soggetto appaltatore si impegna a contenere quanto più possibile il turnover delle/gli operatrici/tori assicurando la necessaria continuità delle/dei singole/i operatrici/tori rispetto all'utenza 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 delle/gli operatrici/tori addette/i all'erogazione dei Servizi dovrà essere data tempestiva comunicazione alla/al Direttrice/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o dell'assenza dell'operatrice/tore in modo da consentire al Servizio di ASC InSieme 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 operatrici/tori diverse/i da quelle/i titolari...).

Sulla base di tali valutazioni potrà essere disposta:

- a) l'immediata sostituzione dell'operatrice/tore 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 di ASC InSieme competente del caso.

Qualora l'assenza dell'operatrice/tore si prolunghi per più di 5 giorni lavorativi, salvo diverse indicazioni da parte del Servizio di ASC InSieme competente del caso, il Soggetto appaltatore resta in ogni caso obbligato a individuare e mettere stabilmente a disposizione una/un operatrice/tore di riferimento - in sostituzione di quella/o assente - di analogo profilo e qualifica, per assicurare la continuità degli interventi programmati per ciascuna tipologia di intervento attivato nei confronti della/del singola/o utente.

10. Le misure che il Soggetto appaltatore intende assumere per il contenimento del turnover (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 dal Soggetto appaltatore.

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

12. Il Soggetto appaltatore si obbliga inoltre alla sostituzione del personale risultante inadeguato a svolgere le prestazioni richieste, ovvero che abbia disatteso le prescrizioni indicate nel presente Capitolato speciale o abbia tenuto comportamenti - attivi o omissivi - incompatibili con le attività

oggetto dell'appalto, a seguito di formale e motivata richiesta da parte della Direttrice/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o.

13. Le risorse umane impiegate dal Soggetto appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto devono partecipare - coordinandosi con la/il Direttrice/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o - alle riunioni e agli incontri di programmazione e verifica delle attività con i diversi attori coinvolti nel processo di erogazione del Servizio.

14. Al Soggetto appaltatore è fatto assoluto divieto di ricevere da terzi alcun corrispettivo, compenso o regalia per le prestazioni rese, riferite al presente Capitolato speciale, nel rispetto del Codice di comportamento di ASC InSieme, parte integrante del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2024.

15. Le prestazioni rese dalle risorse umane impegnate dal Soggetto appaltatore nel presente appalto non costituiscono rapporto d'impiego con ASC InSieme, né possono rappresentare titoli per avanzare richieste di rapporto diverso da quanto stabilito nel contratto di appalto.

16. In caso di sciopero il Soggetto appaltatore è tenuto 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 Servizi pubblici in caso di sciopero, il Soggetto appaltatore è tenuto ad uniformare la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale di ASC InSieme addetto a servizi/attività analoghi/e.

17. Nulla è dovuto al Soggetto appaltatore per la mancata prestazione del Servizio, anche se causato da scioperi delle/dei proprie/i dipendenti.

18. Il Soggetto 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 speciale, sollevando pertanto ASC InSieme da oneri di istruzione delle stesse.

19. Le risorse umane impegnate dal Soggetto 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 speciale 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 successive modifiche e integrazioni) per la quale si rimanda all'articolo 8 della sezione generale del presente Capitolato speciale.

20. In un'ottica di formazione permanente il Soggetto appaltatore deve prevedere uno specifico percorso di formazione ed aggiornamento, per le/gli operatrici/tori impiegate/i 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 speciale. ASC InSieme richiede che il Soggetto appaltatore presenti ogni anno il Piano della formazione, con il dettaglio in termini di monte ore complessivo della formazione, tematiche trattate e docenti coinvolte/i.

21. Qualora ASC InSieme organizzi altresì, a proprie spese, formazione specifica (per un massimo di 8/10 ore annue) si richiede che il Soggetto appaltatore favorisca come nel precedente comma la partecipazione delle/dei dipendenti e/o socie/i a tale formazione.

22. 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 della lavoratrice/tore), il ruolo/funzione e la fotografia. Tale tesserino di riconoscimento è fornito dal Soggetto appaltatore e deve in ogni caso essere esibito a richiesta.

23. Tutto il personale impiegato nell'esecuzione del presente appalto deve essere in regola con gli obblighi normativi in materia sanitaria prescritti per l'esecuzione dell'attività lavorativa.

24. Il personale impiegato dovrà essere in regola con il casellario giudiziale e garantire una piena idoneità fisica nello svolgimento delle mansioni.

25. Il Soggetto appaltatore in caso di situazioni contingibili e urgenti dovrà essere disponibile alla concertazione per la riorganizzazione dei Servizi.

26. Qualora nell'espletamento del Servizio fosse necessario l'utilizzo di un computer portatile, sarà cura del Soggetto appaltatore la fornitura dello stesso.

27. Il Soggetto appaltatore provvede a sua cura e spese alla fornitura di cellulare di servizio e dei mezzi necessari agli spostamenti necessari per lo svolgimento dell'attività.

Articolo 7

Coordinamento

1. Il Soggetto appaltatore - prima dell'avvio delle attività oggetto del presente Capitolato speciale - nomina una o più figure di "Coordinatrice/tore" distinta/o dal personale impegnato direttamente nell'intervento sull'utenza e deputata/o a tenere i contatti con tutte/i le/gli operatrici/tori dipendenti del Soggetto appaltatore stesso.

2. La/il Coordinatrice/tore sarà referente organizzativa/o dei Servizi oggetto del presente appalto e responsabile dello svolgimento dei compiti assegnati alle/ai singole/i operatrici/tori, avrà il compito di tenere i collegamenti con la/il Direttrice/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o e curerà i contatti con le/gli altre/i operatrici/tori del territorio, per il corretto svolgimento degli interventi programmati.

3. La figura della/del Coordinatrice/tore è formalmente deputata a intrattenere i rapporti organizzativi con ASC InSieme, 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 del Soggetto appaltatore individuare più figure di Coordinatrice/tore per una stessa tipologia di intervento così come prevedere l'aggregazione di una o più tipologie di intervento in capo alla/al medesima/o Coordinatrice/tore.

5. La/il Coordinatrice/tore del Servizio, sulla base della richiesta di attivazione delle tipologie di intervento di ASC InSieme, provvederà all'assegnazione del personale alla singola/o utente, sulla base delle indicazioni fornite dalla/dal Direttora/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o, con particolare riguardo alla valutazione dell'adeguatezza e funzionalità dell'operatrice/tore designata/o, rispetto al profilo dell'utente e del nucleo familiare destinatari degli interventi e alla plausibile efficacia degli stessi.

6. Le ore di coordinamento indicate da ASC InSieme nella sezione del presente Capitolato speciale 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 maggiori per ASC InSieme.

7. Altre specifiche funzioni - oltre a quelle richiamate nel presente articolo - dovranno essere dettagliatamente indicate nell'ambito del progetto presentato dal Soggetto appaltatore in sede di offerta.

8. Il/i nominativo/i della/del/delle/dei Coordinatrice/tore/trici/tori e i relativi recapiti devono essere formalmente comunicati ad ASC InSieme entro la stipulazione del contratto di appalto e, analogamente, in corso di vigenza contrattuale, dovrà essere formalmente comunicata ad ASC InSieme l'eventuale sostituzione di tale figura con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi.

Articolo 8

Condizioni essenziali di sviluppo in termini di sicurezza

1. Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, il Soggetto 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 e successive modifiche e integrazioni.

2. Il Soggetto appaltatore:

- a) è tenuto a provvedere all'adeguata informazione e formazione del personale addetto, nonché dell/degli eventuali sostitute/i, 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 alle/ai proprie/i preposte/i di controllare ed esigere tale rispetto;

d) è tenuto 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 (Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)), in conformità alle vigenti norme di legge in materia, sollevando ASC InSieme da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civili verso terze persone determinate dalla gestione del Servizio.

3. Con particolare riferimento alla pandemia in atto, si obbliga ad adottare i protocolli e a mettere in atto le misure igienico sanitarie previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione da contagio COVID19 come di seguito indicato a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) rispettare il distanziamento sociale e le misure igienico sanitarie previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione da contagio COVID19, nonché tutte le Linee guida per tempo vigenti, relative alle attività oggetto di appalto;

b) assicurare adeguati Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) al personale impiegato, ivi compresa la fornitura di mascherine FFP2.

4. 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 di Valutazione dei Rischi (DVR) con l'indicazione delle misure da adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze (vedi Allegato A2).

Articolo 9

Livelli di qualità del servizio

Verifiche e controlli

1. Il Soggetto appaltatore si obbliga ad assicurare all'utenza dei Servizi 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. Il Soggetto appaltatore si obbliga inoltre a redigere ed adottare la Carta dei Servizi ed assicurare all'utenza dei Servizi oggetto del presente appalto i livelli qualitativi dichiarati dalla Carta dei Servizi adottata da ASC InSieme.

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 ed opportune, circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità dei Servizi di cui al presente Capitolato speciale, a quanto offerto in procedura di gara.

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. Il Soggetto appaltatore, 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 da ASC InSieme.

6. Per il controllo degli standard qualitativi definiti nel contratto relativo al presente appalto, ASC InSieme individua gli indicatori che sono parte integrante del sistema di valutazione della qualità del Servizio erogato e che sono riportati Capitolato speciale relativo ai singoli Lotti, riservandosi di includere, nell'ambito del piano degli indicatori per il monitoraggio della qualità del Servizio, gli indicatori proposti dal Soggetto appaltatore nell'offerta tecnica presentata in sede di procedura di gara.

7. Per il monitoraggio e la valutazione dei Servizi saranno predisposte dal Soggetto 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, il Soggetto appaltatore dovrà fornire periodicamente alla/al Direttora/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o:

a) 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);

b) relazione tecnica sui programmi svolti per il monitoraggio degli obiettivi prefissati (a metà dell'arco temporale previsto per la realizzazione di ogni intervento);

c) relazione tecnica sui programmi svolti e i risultati conseguiti (a conclusione di ogni intervento).

Contenuti e dati dei report dovranno essere concordati con la/il Direttora/e dell'esecuzione o sua/o delegata/o, che avrà 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. Il Soggetto 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 ASC InSieme, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al Servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali al Soggetto appaltatore che deve, in ogni caso, documentare gli interventi posti in essere per la trattazione immediata delle problematiche segnalate.

10. ASC InSieme può effettuare anche in proprio verifiche sulla soddisfazione dell'utenza dei Servizi appaltati.

Articolo 10

Condizioni particolari di esecuzione di prestazioni oggetto dell'appalto

Tutte le facoltà e i diritti esercitabili da ASC InSieme 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 Samoggia. Eventuali decisioni e/o determinazioni assunte

dall'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia, in ordine all'interruzione dell'erogazione di determinati Servizi e/o lo stralcio e/o la riduzione dei medesimi dal Contratto di Servizio con ASC InSieme o dalle determinazioni di delega dei Servizi assegnate ad ASC InSieme, anche ad altro titolo e, per l'effetto, rientranti nel presente appalto, costituiranno vincolo per la medesima e, conseguentemente, per il Soggetto appaltatore di riferimento.

CAPITOLATO SPECIALE PRESTAZIONALE E DESCRITTIVO
SEZIONE SPECIFICA

Lotto 1
SPORTELLLO DI ACCESSO
Sportello di Accesso e Progetti speciali per il contrasto alla povertà

Premessa

Garantire l'accesso ai Servizi facilitando la cittadinanza a prescindere dallo specifico bisogno, è da tempo obiettivo di ASC InSieme.

La presenza diffusa degli Sportelli Sociali e modalità innovative di maggiore fruibilità per la cittadinanza, è ormai consolidata nella nostra esperienza che si intende migliorare con il presente appalto, sottolineando il carattere di accoglienza e di orientamento che lo Sportello Sociale deve assicurare tenendo conto delle risorse e delle possibilità di risposta del territorio.

Forme di integrazione dello Sportello Sociale con altre funzioni dei Comuni e del Distretto Reno Lavino Samoggia (Uffici Relazione con il Pubblico (URP) comunali, Case della Salute...) saranno oggetto di un nuovo modello organizzativo che risponde alla logica dell'integrazione, dell'economia delle risorse, dell'unitarietà dei bisogni della persona. In questa logica si supera la dizione Sportello Sociale, ritenendo Sportello di Accesso la denominazione che meglio esprime il valore di accoglienza ed indirizzo della cittadinanza verso la soddisfazione del proprio bisogno, nonché l'aiuto per orientarsi al Servizio appropriato.

Nel presente Lotto si prevedono anche Progetti speciali per il contrasto alla povertà per rispondere a situazioni di crisi e difficoltà dovute allo stato di povertà in cui può venire a trovarsi la persona per cause diverse, anche transitorie (crisi economica, non autosufficienza, disagio abitativo), non riconducibili espressamente ad altri singoli Lotti del presente appalto.

1. Contesto generale

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Sportello di Accesso
2. Progetti speciali per il contrasto alla povertà

Gli interventi sono rivolti alla popolazione del Distretto Reno Lavino Samoggia che conta un bacino di utenza di circa 113.000 abitanti.

Le principali normative di riferimento sull'organizzazione del Servizio Sociale Territoriale e i relativi contenuti riguardanti gli Sportelli Sociali o Sportelli di Accesso sono: la Legge 328/00, la L.R. 2/03, la Deliberazione di Giunta Regionale 1012/2014.

Nella Legge 328/00 indica tra i livelli essenziali delle prestazioni il Servizio Sociale professionale e il Segretariato sociale per informazione e consulenza alla singola persona e ai nuclei familiari.

La L.R. 2/03, all'articolo 7, prevede che l'accesso al sistema locale dei Servizi Sociali a rete sia garantito dagli Sportelli Sociali che forniscono informazioni ed orientamento alla cittadinanza sui diritti e le opportunità sociali, sui Servizi e gli interventi del sistema locale, nel rispetto dei principi di semplificazione. ASC InSieme crede nell'importanza di questo Servizio e ha investito su di esso scegliendo di mantenere una modalità di accesso capillare su tutto il territorio distrettuale, un ampio orario di apertura e la presenza di assistenti sociali come operatrici/tori del Servizio.

La Deliberazione di Giunta Regionale 1012/2014 individua, sulla base del cambiamento sociale e dell'analisi dei nuovi bisogni, le finalità e la struttura organizzativa del Servizio Sociale Territoriale del quale gli Sportelli Sociali fanno parte con il compito di:

- a) informare la cittadinanza sul sistema di offerta dei Servizi pubblici e/o del privato sociale operanti nel territorio, mantenendo aggiornate le relative informazioni;
- b) informare ed orientare la cittadinanza in modo personalizzato sui diritti e le opportunità del territorio, nel rispetto dei principi di semplificazione e di lavoro di rete;
- c) accompagnare la cittadinanza alla piena fruizione della rete dei Servizi alla persona erogati dai Comuni: socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari;
- d) supportare la cittadinanza nell'iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi attraverso il supporto alla compilazione delle domande di accesso a contributi;
- e) accompagnare la cittadinanza all'avvio di un percorso di presa in carico da parte del Servizio Sociale Territoriale attraverso una prima valutazione del bisogno espresso e la facilitazione, per esempio fissando concretamente gli appuntamenti, nell'accesso al colloquio con l'assistente sociale competente;
- f) partecipare attivamente al lavoro di conoscenza del territorio e di promozione/attivazione delle risorse del territorio in raccordo con le altre professionalità del Servizio Sociale Territoriale e con il Terzo Settore, compatibilmente con le risorse disponibili.

A tal fine devono essere individuate modalità organizzative e/o processi operativi che favoriscono l'interazione diretta tra le/gli operatrici/tori dedicate/i alle attività di Sportello Sociale o Sportello di Accesso e le altre articolazioni organizzative del Servizio Sociale Territoriale, al fine di rendere maggiormente flessibili, qualificati e tempestivi i processi di accoglienza e di orientamento della cittadinanza, nonché l'attivazione delle risorse utili a rispondere alle loro necessità.

A seguito dell'emergenza sanitaria vissuta negli ultimi anni anche tutti i Servizi di front office alla cittadinanza hanno subito un'importante evoluzione individuando nuove modalità di contatto con le istanze della cittadinanza. L'accoglienza in presenza presso gli uffici non è più la modalità esclusiva per rivolgersi alla Pubblica Amministrazione ma a questa si sono aggiunti nuovi canali di accesso indiretto egualmente efficaci.

Anche gli Sportelli di Accesso si sono modificati in tal senso potenziando la rete territoriale con un Servizio di accoglienza telefonica e gestione di messaggistica mail che ha permesso sia la gestione di numerose richieste informative circa l'accesso ai Servizi, sia un alleggerimento della pressione telefonica sugli Sportelli di Accesso territoriali.

Nel 2019 le/gli utenti destinatarie/i degli interventi oggetto del Servizio in appalto, per la parte relativa agli Sportelli di Accesso, sono state/i 16.646:

Modalità della fruizione ed esiti	Numero utenti	
Accesso diretto (di persona)	8.883	54%
Accesso indiretto (telefono o mail)	7.763	46%
Totale	16.646	
Richieste evase allo Sportello	9590	58%
Richieste filtrate/inviolate al Servizio Sociale Territoriale (utenti già in carico)	6315	38%
Nuove prese in carico	741	4%
Totale	16.646	

Nel 2020 le/gli utenti destinatari sono state/i 17.422. Nel corso del 2020 la riorganizzazione dell'accesso allo Sportello, per l'adozione delle misure di contrasto alla diffusione del COVID19, ha modificato il rapporto tra il numero degli accessi diretti e quello degli accessi indiretti.

Modalità della fruizione ed esiti	Numero utenti	
Accesso diretto (di persona)	5.522	68%
Accesso indiretto (telefono o mail)	11.900	32%
Totale	17.422	
Richieste evase allo Sportello	11.558	66%
Richieste filtrate/inviare al Servizio Sociale Territoriale (utenti già in carico)	5.197	30%
Nuove prese in carico	667	4%
Totale	17.422	

I Progetti speciali per il contrasto alla povertà sono rivolti a diversi target di utenza ed hanno lo scopo di favorire la presa in carico, l'integrazione sociale e il percorso di autonomia. Essi attengono al Servizio Sociale di comunità con particolare attenzione ai temi: crisi economica, presa in carico delle/dei beneficiarie/i di reddito di cittadinanza e non autosufficienza.

Tali progetti vengono svolti nei diversi territori comunali e consistono in: valutazione e predisposizione di Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) che contemplino gli interventi sociali della rete dei Servizi attinenti i diversi target di utenza, attivazione degli interventi e monitoraggio in itinere degli stessi.

Nel 2021 sono stati realizzati 6 progetti speciali in tre diversi ambiti di intervento: dimissioni protette di utenti anziane/i nel difficile percorso ospedale-territorio, gestione di bisogni socio economici ed emergenza sfratti che hanno coinvolto nuclei familiari con minorenni, presa in carico di beneficiarie/i di reddito di cittadinanza. Questi ultimi progetti trovano rispondenza nelle linee di intervento e finanziamento dei Piani nazionali e regionali di contrasto alla povertà.

2. Obiettivi generali

L'attività dello Sportello di Accesso 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 cittadinanza e Servizi, in particolare nella gestione dei tempi di attesa, favorendo l'accesso integrato ai Servizi, in particolare per coloro che richiedono interventi di natura socio-assistenziale e/o socio-educativa e/o socio-sanitaria.

I Progetti speciali per il contrasto alla povertà mirano a far fronte a specifiche emergenze sociali per le quali ASC InSieme attiva progettazioni specifiche determinando la definizione di tempi, modalità di realizzazione ed obiettivi per ogni singolo progetto.

3. Destinatarie/i

Gli interventi realizzati dagli Sportelli di Accesso si rivolgono a tutta la cittadinanza residente nel territorio di intervento del Distretto Reno Lavino Samoggia.

I Progetti speciali per il contrasto alla povertà possono coinvolgere persone anziane in particolari condizioni di non autosufficienza, oppure persone adulte o nuclei familiari con minorenni in gravi

condizioni di disagio socio-economico, presa in carico delle/dei beneficiarie/i di reddito di cittadinanza per la definizione ed il monitoraggio dei Patti per l'inclusione sociale.

4. Luoghi di esecuzione dei Servizi

Gli Sportelli di Accesso sono presenti presso 9 sedi del territorio distrettuale:

- a) Comune di Casalecchio di Reno: presso la Casa della Salute;
- b) Comune di Monte San Pietro: presso la sede del Comune;
- c) Comune di Sasso Marconi: presso la sede del Comune;
- d) Comune di Valsamoggia: presso le sedi delle municipalità di Bazzano, Castello di Serravalle, Crespellano, Monteveglio e Savigno;
- e) Comune di Zola Predosa: presso la sede del Comune.

È inoltre attiva la Segreteria unica degli Sportelli di Accesso con sede fisica presso la Casa della Salute di Casalecchio.

Le sedi di attivazione dei Progetti speciali per il contrasto alla povertà dipendono dalla residenza delle/dei destinatari e dalle specifiche tipologie di progetto.

5. Descrizione delle tipologie di intervento

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

- 1. Sportello di Accesso
- 2. Progetti speciali per il contrasto alla povertà

5.1 Sportello di Accesso

Lo Sportello di Accesso svolge le funzioni di:

- a) informazione alla cittadinanza sul sistema dell'offerta di Servizi pubblici e/o del privato sociale operanti sul territorio;
- b) orientamento personalizzato rispetto al ventaglio delle prestazioni e delle modalità di accesso al sistema locale dei Servizi Sociali, al sistema dei Servizi socio-sanitari e dei Servizi alla persona erogati dai Comuni;
- c) informazione, in un'ottica di sussidiarietà e di rete, sulle risorse sociali disponibili sul territorio (istituzioni pubbliche, Servizio sanitario, Servizi privati, volontariato e Terzo Settore) che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi di vita;
- d) segretariato sociale e supporto alla compilazione delle domande di accesso a contributi economici erogati a livello nazionale, regionale e locale;
- e) colloquio professionale finalizzato ad una prima valutazione dei bisogni e per l'eventuale invio per presa in carico da parte dei Servizi Sociali Territoriali, previa valutazione degli elementi essenziali di Servizio Sociale professionale;
- f) rendicontazione degli accessi e dei Servizi a fini statistici e di analisi complessiva dei bisogni espressi nei vari territori.

Nella prospettiva di facilitare l'accesso della cittadinanza, è prevista una riorganizzazione complessiva del Servizio. Si è infatti condiviso con i referenti dei Comuni dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia il passaggio di tutte le funzioni di raccolta delle istanze di accesso a contributi o prestazioni a domanda semplice agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) comunali che le inoltreranno per la concreta evasione. Tale riorganizzazione avverrà con tempistiche diverse nei vari Comuni dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia con un passaggio entro il 2022, secondo definizioni operative e protocolli condivisi.

A titolo esemplificativo le funzioni che verranno in prospettiva trasferite agli URP sono:

- a) agevolazioni utenze elettriche per disagio fisico;
- b) domande contributi Assegni di maternità e Nucleo familiare numeroso;
- c) accesso contributi per persone con disabilità (ex L.R. 29/97 e L.R. 13/89);
- d) domande di accesso ai buoni spesa comunali;
- e) domande di contributi a sostegno della locazione ai sensi della L.R. 24.

Le funzioni che resteranno in capo al servizio Sportelli di Accesso sono:

- a) gestione domande Protocollo sfratti nell'ambito del procedimento morosi incolpevoli;
- b) segretariato sociale: informazioni e primo accesso per tutta la rete dei Servizi a persone anziane e con disabilità (assegni di cura, Centri Diurni, Case Residenze Anziani...), trasporti sociali per persone anziane e con disabilità, podologia;
- c) informazioni e orientamento ai Servizi alla persona comunali e agli Sportelli presenti all'interno delle Case della Salute anche relativamente ai Servizi sanitari.

Il nuovo modello organizzativo qualificherà lo Sportello di Accesso come punto unico di accesso alla rete dei Servizi sociali del territorio attraverso una visione più complessiva che integra le funzioni di ascolto e informazione a quelle di presa in carico sociale e/o orientamento e/o accompagnamento verso altri Servizi della rete.

A tale scopo l'accesso allo Sportello di Accesso 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.

Le/gli operatrici/tori incaricate/i dovranno disporre di capacità specifiche di "saper fare" (capacità tecnico professionali e conoscenza approfondita della rete dei Servizi) e di "saper essere" (predisposizione all'ascolto, attitudine alla relazione personale e motivazione). La formazione del personale dovrà essere quindi continua e prevedere sia aggiornamenti periodici sugli aspetti tecnici dell'organizzazione dei Servizi, sia momenti formativi sulla gestione della relazione di aiuto, nonché percorsi di supervisione continua.

Il Servizio dello Sportello di Accesso dovrà garantire flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione in funzione delle modifiche sia dei contesti organizzativi che dei bisogni espressi dall'utenza. Il Servizio deve essere garantito indipendentemente dal Comune di residenza dell'utente, nell'ottica della interscambiabilità delle varie sedi operative.

Per facilitare la cittadinanza straniera sono richieste conoscenze linguistiche per inglese B1 (almeno il 50% del personale impiegato nel Servizio).

L'orario di apertura del Servizio è su 6 giorni settimanali (domenica esclusa) ed è così di seguito articolato:

Comune	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Casalecchio di Reno	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	11.30 - 18.30	8.00 - 12.00	
Monte San Pietro		8.00 - 13.00		8.00 - 13.00 15.00 - 18.00		8.00 - 12.30
Sasso Marconi	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	15.00 - 18.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	
Valsamoggia località Bazzano		9.00 - 13.00		9.00 - 13.00		8.00 - 12.00
Valsamoggia località Castello di Serravalle	8.30 - 12.00					
Valsamoggia località Crespellano	8.30 - 12.30		8.30 - 12.30	15.00 - 18.00	8.30 - 12.30	
Valsamoggia località Montevoglio		8.30 - 12.00		8.30 - 12.00		
Valsamoggia località Savigno						9.00 - 12.00
Zola Predosa	9.00 - 12.30	9.00 - 12.30	9.00 - 12.30	15.00 - 18.00		9.00 - 12.00

L'organizzazione delle aperture degli Sportelli di Accesso sul territorio potrebbe subire delle variazioni in relazione al processo di trasferimento delle attività di gestione istanze agli URP Comunali.

Gli Sportelli di Accesso saranno attivi durante tutto l'anno pertanto dovranno essere garantite la sostituzione del personale nei periodi di ferie o per altre assenze con operatrici/tori già inserite/i nel Servizio e quindi formate/i rispetto alle funzioni specifiche. In ogni caso l'apertura degli Sportelli di Accesso dovrà essere garantita secondo la programmazione prevista senza alcuna possibilità di deroga se non per cause di forza maggiore. Sarà possibile presentare eventuali piani di gestione del Servizio in situazioni di particolare emergenza (per esempio emergenza neve) al fine prevenire possibili disagi nell'accesso dell'utenza.

L'attività degli Sportelli di Accesso, inoltre, dovrà prevedere l'utilizzo di strumenti informatici (software appositamente progettati 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 potranno essere attivati da ASC InSieme percorsi formativi comuni a tutti le/gli operatrici/tori impiegate/i nel Servizio sull'utilizzo degli applicativi informatici specifici (GARSIA, Elixforms...).

Le misure per il contenimento della diffusione del COVID19 hanno imposto delle modifiche alle modalità di accesso al fine di ridurre, quando possibile, l'accesso di persona per non creare assembramenti negli uffici e nelle sale d'attesa. È stata quindi istituito un Servizio di Segreteria unica

distrettuale per la gestione delle istanze telefoniche e tramite mail con l'obiettivo di garantire alla cittadinanza un accesso facilitato alla rete dei Servizi sociali e socio-sanitari alleggerendo la pressione telefonica sugli Sportelli di Accesso territoriali.

L'organizzazione della Segreteria unica distrettuale è così articolata:

Organizzazione	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Apertura telefonica	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00
Gestione mail e back office	1.30h	1.30h	1.30h	1.30h	1.30h	1.30h

Anche l'organizzazione della Segreteria unica distrettuale potrebbe subire delle variazioni in relazione al processo di trasferimento delle attività gestione istanze agli URP Comunali.

5.2 Progetti speciali per il contrasto alla povertà

Gli interventi da realizzare nell'ambito dei Progetti speciali per il contrasto alla povertà sono di diverse tipologie e dipendono da linee di indirizzo progettuali che ASC InSieme 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 individuate/i di volta in volta. Le/gli utenti accedono ai progetti secondo il modello organizzativo di accesso ai Servizi Sociali professionali di ASC InSieme. 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.

Nell'ambito della realizzazione dei Progetti speciali per il contrasto alla povertà sarà possibile sviluppare modelli progettuali innovativi con riferimento a particolari gruppi di utenza (persone anziane e nuclei familiari con minorenni) anche attraverso 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.

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 all'utenza e di coordinamento. Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti, mediante una puntuale programmazione annuale.

Tipologia di intervento	Ore frontali
Sportelli di Accesso	7.800
Segreteria unica distrettuale	1.550
Progetti speciali per il contrasto alla povertà	9.288
Ore di Coordinamento	500

7. Profili professionali

Per la realizzazione dei Servizi/interventi relativi all'attività degli Sportelli di Accesso è necessario prevedere una équipe di lavoro composta da:

- a) assistenti sociali, per la gestione degli interventi diretti con l'utenza;
- b) assistente sociale con funzioni di coordinamento.

Tutto il personale impiegato nei Servizi in appalto dovrà essere in possesso, oltre che dei titoli di studio previsti dalla normativa nazionale e regionale, anche di idoneità all'espletamento delle mansioni, morale e professionale, nonché di iscrizione all'Albo professionale.

Per le funzioni di coordinamento, invece, si rimanda all'articolo 7 della sezione generale del Capitolato speciale. Per l'assistente sociale Coordinatrice/tore non sono richiesti requisiti e competenze ulteriori rispetto a quelle dell'assistente sociale.

8. Reportistica e valutazione

ASC InSieme, nel rispetto del principio della accountability, è tenuta a dar conto del migliore impiego delle proprie risorse nel raggiungimento dei risultati che portano alla soddisfazione dei bisogni della cittadinanza che si rivolge ai suoi Servizi.

A tal fine è indispensabile disporre di un sistema di reportistica e di valutazione idoneo allo scopo specifico, per ogni tipologia di intervento.

Il rapporto informativo tra ASC InSieme e Soggetto appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

Il Soggetto appaltatore si impegna a fornire mensilmente i dati quantitativi relativi agli accessi allo Sportello di Accesso 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 (gestione a sportello, presa in carico del Servizio Sociale Territoriale, orientamento verso altro Servizio);
- d) tempi del primo appuntamento con l'assistente sociale per la presa in carico;
- e) tempi di risposta alle istanze pervenute via mail da parte della Segreteria unica distrettuale.

Per lo Sportello di Accesso sono individuati i seguenti indicatori minimi di reportistica e valutazione che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione dello Sportello di Accesso e che potranno essere integrati dal Soggetto appaltatore in fase di offerta:

- a) Numero domande evase allo Sportello di Accesso

 X 100
Numero accessi complessivi
[standard di risultato atteso $\geq 75\%$]

- b) Numero operatrici/tori subentrate/i per turnover [anno]
 _____ X 100
 Numero operatrici/tori impiegate/i nel Servizio [anno]
 [standard di risultato atteso ≤ 15%]
- c) Numero istanze pervenute tramite mail ed
 evase entro 3 giorni dalla Segreteria unica distrettuale
 _____ X 100
 Numero istanze pervenute tramite mail alla Segreteria unica distrettuale
 [standard di risultato atteso >95%]

Per i Progetti speciali per il contrasto alla povertà, il Soggetto appaltatore si impegna a fornire con periodicità i dati quantitativi relativi agli interventi effettuati che saranno di volta in volta prefissati a seconda delle attività progettuali e degli obiettivi individuati.

Dalla reportistica e dalla valutazione degli interventi dovranno potersi desumere i bisogni rilevati, gli obiettivi dell'intervento, le dimensioni individuali e/o sociali su cui si interviene specificando gli indicatori di cambiamento della situazione specifica.

Gli indicatori minimi relativi ai Progetti speciali per il contrasto alla povertà sono così rappresentati:

- a) Numero interventi completati
 _____ X 100
 Numero schede di progetto
 [standard di risultato atteso = 100%]
- b) Numero Progetti condivisi con Équipe di riferimento e con la famiglia
 _____ X 100
 Numero Progetti attivati
 [standard di risultato atteso = 100%]
- c) Numero operatrici/tori subentrate/i per turnover [anno]
 _____ X 100
 Numero operatrici/tori impiegate/i nel Servizio [anno]
 [standard di risultato atteso ≤ 15%]

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

Per lo Sportello di Accesso dovranno essere i seguenti:

- a) Indice di soddisfazione dell'utente
 [standard di risultato atteso ≥ 90%]

Per i Progetti speciali per il contrasto alla povertà dovranno essere i seguenti:

- a. Numero obiettivi raggiunti
 _____ X progetti attivati
 Numero obiettivi previsti

9. Elementi migliorativi

Gli elementi migliorativi delle proposte che perverranno saranno valutati utilizzando l'approccio delle Capacità e più precisamente andando a premiare quelli in grado di prospettare maggiore efficacia nella misura dell'impatto prodotto sia su chi fruisce (direttamente: utenti; indirettamente: comunità), sia su chi attua i Servizi e gli Interventi oggetto della valutazione complessiva.

L'allegato A6 contiene tutte le indicazioni utili alla compilazione di questa parte della proposta.

Lotto 2

INTERVENTI EDUCATIVI PER PERSONE CON DISABILITÀ

Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero, individuali e di gruppo, rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità, progetti educativi per l'autonomia abitativa

Premessa

La realizzazione dei progetti che verranno elaborati ed attuati per le finalità di questo Lotto, mira a sviluppare nel contesto sociale di intervento opportunità di crescita personale, di inclusione della persona con disabilità, agendo anche nell'ambito di vita e nelle situazioni create o presenti al fine di promuovere sensibilità e rispetto della "diversità" per rimuoverne condizioni di limitazione e di emarginazione sociale.

1. Contesto generale

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero individuali rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità
2. Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero di gruppo rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità
3. Progetti educativi per l'autonomia abitativa

Il quadro degli interventi è destinato alla popolazione in condizione di disabilità del Distretto Reno Lavino Samoggia, un bacino di utenza di circa 113.000 abitanti, e riguarda l'ambito extra-scolastico e di tempo libero, in forma individuale e di gruppo, in un territorio da sempre all'avanguardia nell'integrazione ed inclusione 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. La progettazione educativa, infatti, non è rivolta solo al soggetto con disabilità ma anche e soprattutto al suo contesto di vita con l'obiettivo di rimuovere i fattori che impediscono la piena espressione della sua individualità e deve essere coerente con altre tipologie di intervento relative allo stesso soggetto (Piano Educativo Individualizzato, Piano Assistenziale Individualizzato...). In questa ottica, la disabilità può diventare una risorsa nella misura in cui la relazione con un soggetto in condizione di disabilità può educare a percepire e relazionarsi con la "diversità" in modo più aperto e inclusivo.

I progetti educativi saranno quindi finalizzati all'acquisizione di competenze spendibili nei vari ambiti di vita domestica (sia essa in famiglia che in progetti extra-familiari), della mobilità, della pianificazione degli impegni, dell'analisi e gestione dei comportamenti problematici, nell'ambito delle relazioni sociali, nell'ottica di potenziare reti amicali e di favorire l'accesso alle opportunità di vita sociale offerte dal territorio.

Con questa cornice, intendiamo qualificare e sottolineare l'importanza di erogare Servizi educativi che tendono a promuovere nella persona con disabilità e nel suo contesto un cambiamento, tradotto nella progettazione educativa per obiettivi, indicatori e strumenti per la verifica dell'efficacia dell'intervento. I progetti educativi, programmati ed erogati in stretto raccordo con le/i destinatarie/i e le loro famiglie,

devono essere calati nell'ambiente di vita con l'obiettivo di qualificare la rete delle relazioni attorno alla persona, cercando di massimizzare l'apporto della comunità locale nel percorso di rimozione degli ostacoli che generano disabilità.

Dall'anno 2017, inoltre, la normativa in materia di "Dopo di Noi e Vita indipendente" consente ai Servizi di progettare l'autonomia della persona con disabilità anche fuori dal contesto familiare, in armonia con il progetto di vita e di cure individuali, prima che la famiglia sia impossibilitata a prendersene cura.

ASC InSieme promuove azioni innovative volte a costruire progetti di autonomia abitativa anche in contesti diversi dai Centri socio-riabilitativi residenziali o gruppi appartamento, quali per esempio abitazioni private o progetti di convivenza. La famiglia o un altro attore sociale deve occuparsi della regia del progetto che non può essere demandata in quanto patrimonio della persona, se autodeterminata, o dell'ambito familiare. Questo approccio deriva dal principio di uguaglianza e non discriminazione sancito dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità che pone in carico, in termini economici ed organizzativi, al sistema dei Servizi pubblici, e quindi della collettività, gli strumenti necessari a vivere la condizione di disabilità.

Nel 2020, le/gli utenti in carico sociale destinatarie/i degli interventi oggetto dei Servizi in appalto sono state/i:

Tipologia interventi	Numero utenti
Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero individuali rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità	55
Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero di gruppo rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità	73
Progetti educativi per l'autonomia abitativa	11
TOTALE	139

2. Obiettivi generali

Obiettivi delle varie tipologie di intervento sono:

Tipologia di intervento	Obiettivi generali
Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero individuali rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità	a) costruzione ed esplorazione delle abilità sociali e/o relazionali; b) individuazione e consolidamento di competenze nella pianificazione degli impegni, sollecitazione alla scoperta di strategie di problem solving, supporto all'adesione a proposte ludico ricreative sul territorio; c) esplorazione delle competenze legate alla cura di sé e delle proprie cose.
Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero di gruppo rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità	a) promozione della crescita nella sua globalità, favorendo il mantenimento delle autonomie acquisite e il potenziando quelle inesprese e/o comprese; b) inclusione sociale con particolare riferimento alle reti di prossimità, nel pieno rispetto delle risorse espresse; c) valorizzazione delle risorse personali e delle reti di prossimità; d) supporto all'utilizzo dei Servizi nell'ottica delle pari opportunità di accesso.
Progetti educativi per l'autonomia abitativa	a) promozione dell'autodeterminazione e dell'espressione dei propri desiderata; b) riconoscimento di aiuto/supporto per il raggiungimento dei propri obiettivi di autonomia; c) definizione di azioni e strumenti per il

	raggiungimento di competenze specifiche legate all'abitare fuori casa (cura di sé, cura degli ambienti, pianificazione degli impegni...); d) sostegno/sollievo alla famiglia tramite l'attivazione di percorsi di autonomia.
--	---

3. Destinatarie/i

Le/i destinatari in relazione alle tipologie di intervento sono:

Tipologia di intervento	Destinatari/i
Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero individuali rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità	Minorenni con disabilità, individuate/i ai sensi dell'articolo 3 della Legge 104/92, e loro famiglie, residenti nei territori dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia
Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero di gruppo rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità	Persone adulte con disabilità accertata e con eventuale valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), residenti nei territori dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia
Progetti educativi per l'autonomia abitativa	Persone adulte con disabilità accertata e con eventuale valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), residenti nei territori dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia

4. Luoghi di esecuzione dei Servizi

Il Soggetto 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 Samoggia, in altri locali nella disponibilità di ASC InSieme, in luoghi pubblici di aggregazione o presso il domicilio delle/degli utenti.

Viene inoltre richiesta la disponibilità di almeno uno spazio messo a disposizione dal Soggetto appaltatore (anche di proprietà di terze persone) da utilizzarsi per le attività educative, ubicato sul territorio distrettuale, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, accessibile in orari funzionali al Servizio.

5. Descrizione delle tipologie di intervento

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero individuali rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità
2. Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero di gruppo rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità
3. Progetti educativi per l'autonomia abitativa

I Servizi si articolano per tipologie di intervento che costituiscono i moduli attraverso i quali vengono erogati. 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 di ASC InSieme, sia da parte del Soggetto attuatore e che tali elementi siano trasparenti, in termini di accountability, nei confronti delle/dei portatrici/tori di interesse, in primo luogo utenti, familiari, associazioni ed enti

pubblici. Tale architettura 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.

ASC InSieme, sulla base delle esigenze emerse dalle Équipe Territoriali (ET), dalle Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), dal Servizio Sociale Territoriale e delle risorse disponibili, individua la programmazione e gli obiettivi generali degli interventi con l'indicazione dei soggetti destinatari. Il Soggetto appaltatore, in sede di programmazione, entro 45 giorni dal ricevimento della documentazione deve predisporre i singoli Piani Educativi Individualizzati (PEI), gli obiettivi, le azioni e strategie per il loro conseguimento, il timing dei monitoraggi e gli indicatori per la valutazione dei PEI. L'arco temporale della programmazione va da settembre ad agosto.

La programmazione deve essere fortemente integrata con le attività del territorio alla quale le persone in condizione di disabilità devono poter partecipare in maniera paritetica ai soggetti privi di limitazioni. Al Soggetto appaltatore viene chiesto di realizzare interventi in grado superare gli ostacoli alla piena integrazione delle persone con disabilità nello svolgimento della vita di tutti i giorni in ambito scolastico, occupazionale, sportivo e socio-ricreativo. La programmazione delle attività deve inoltre privilegiare lo svolgimento anche durante il periodo estivo nell'ottica del sollievo alle famiglie, per affiancarle in un periodo critico dell'anno quando di norma Servizi ed interventi perdono intensità assistenziale.

ASC InSieme promuove l'uso delle nuove tecnologie nei progetti di inclusione a favore delle persone in condizione di disabilità per ottenere informazioni, per costruire forme di intrattenimento, per creare o ri-creare reti di affettività e socialità a distanza.

Il mondo virtuale è per sua natura accessibile, l'utilizzo di Information and Communication Technologies (ICT) può agevolare i percorsi di autonomia e rappresentare, in prospettiva, un'opportunità per la collocazione al lavoro in forma protetta.

5.1 Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero individuali rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità

Si tratta di progetti finalizzati al potenziamento delle capacità relazionali, al rafforzamento di strategie educative per l'apprendimento, al sostegno e all'acquisizione di autonomie personali in favore di persone minorenni e adulte in condizione di disabilità.

Gli interventi educativi individualizzati sono interventi diretti alla singola persona che utilizzano, quale principale strumento di lavoro, la relazione educatrice/tore-persona con disabilità.

Le/gli educatrici/tori realizzano gli obiettivi indicati nel Piano Educativo Individualizzato (PEI) elaborato in fase di avvio dell'intervento dall'educatrice/tore in collaborazione con ASC InSieme, 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, monitorando inoltre la realizzazione degli obiettivi anche attraverso l'utilizzo di specifiche schede in itinere.

Gli interventi educativi potranno essere svolti durante tutto l'arco della giornata sulla base delle esigenze rilevate, sia nei giorni feriali che eventualmente, per progetti specifici, in quelli festivi.

Il processo di attivazione di un nuovo intervento individuale si integra in maniera armonica nella progettazione complessiva della vita della persona con disabilità. 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 nuovo intervento educativo dovrà essere realizzata in un tempo massimo di 10 giorni a partire dalla richiesta formale. ASC InSieme potrà indicare eventuali specifiche in merito alle competenze dell'operatrice/tore (come per esempio conoscenza del linguaggio LIS, gestione di disturbi comportamentali, attuazione di interventi specifici a favore di persone con disturbo dello spettro autistico...).

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

- a) incontro tra Servizio ed educatrice/tore per la presentazione del caso;
- b) incontro tra Servizio, educatore/trice e famiglia/utente per la compilazione del PEI (condivisione delle aspettative dell'utente, definizione degli obiettivi, strutturazione dell'intervento, durata e modalità di svolgimento);
- c) incontri di monitoraggio e predisposizione documentazioni di monitoraggio;
- d) incontro tra Servizio, educatore/trice e famiglia/utente per un'analisi finale sull'andamento del progetto e per la verifica degli obiettivi con restituzione degli indicatori di risultato.

Nell'attivazione degli interventi individuali dovranno essere utilizzati i seguenti strumenti:

- a) Progetto Educativo Individuale (PEI);
- b) scheda di monitoraggio;
- c) scheda di valutazione finale;
- d) relazione finale.

Nella progettazione di tali interventi dovrà essere posta particolare attenzione al coinvolgimento dei familiari del minorenne e alle capacità di autodeterminazione della persona adulta sia in relazione alla definizione degli obiettivi da inserire nel PEI sia relativamente alla condivisione in itinere di ogni fase dell'intervento.

Negli ultimi anni si è riscontrata la necessità di realizzare azioni educative finalizzate al supporto della persona in condizione di disabilità nell'apprendimento di autonomie in ambiti fondamentali della vita della persona (igiene personale, gestione delle risorse economiche a disposizione, utilizzo dei mezzi pubblici...). A ciò si è data risposta attraverso la realizzazione di interventi educativo-abilitativi a progetto in cui ad obiettivo individuato viene predisposto e realizzato un progetto educativo con specifiche azioni e tempi 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 in particolari momenti di difficoltà, nonché allo svolgimento di osservazioni mirate nell'ambito dei contesti di riferimento dell'utenza (abitazione, laboratori protetti...) per individuare organizzazioni e modalità più funzionali alla persona.

5.2 Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero di gruppo rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità

Gli interventi educativi di gruppo sono interventi che si rivolgono a gruppi di soggetti in condizione di disabilità. I diversi gruppi realizzano attività extra-scolastiche nel caso di minorenni, di tempo libero con la presenza di personale educativo in un rapporto da definire ad opera di ASC InSieme in base alle esigenze educative del gruppo.

L'organizzazione dei gruppi dovrà prevedere la massima flessibilità nell'accoglienza di situazioni anche temporanee, nonché favorire e supportare la partecipazione dell'utenza ad eventuali opportunità ricreative organizzate anche da soggetti del volontariato sportivo e culturale. Ogni gruppo avrà una programmazione annuale strutturata considerando anche possibili articolazioni delle differenti attività, diversificate in base a specifici momenti dell'anno, nell'ambito di un monte ore complessivo annuale. Nella programmazione di ogni gruppo dovranno essere definiti piani di fruizione delle attività per ogni utente. Gli interventi educativi dovranno essere svolti durante l'arco della giornata sulla base delle esigenze rilevate, sia nei giorni feriali che eventualmente, sui progetti specifici, in quelli festivi.

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

- a) incontro tra Servizio ed educatrici/tori 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;
- b) incontro tra Servizio ed educatrici/tori di valutazione e predisposizione di documentazione in itinere con compilazione della scheda di monitoraggio;
- c) incontro tra Servizio ed educatrici/tori di analisi finale sull'andamento delle attività e verifica degli obiettivi individuati nel progetto con restituzione degli indicatori di risultato.

Nell'attivazione degli stessi interventi individuali dovranno essere utilizzati i seguenti strumenti

- a) progetto educativo di gruppo formalizzato;
- b) scheda di monitoraggio;
- c) scheda di valutazione finale;
- d) relazione finale.

Dovrà essere possibile valutare l'inserimento di nuove/i utenti nell'ambito delle attività del gruppo anche in corso d'anno.

L'inserimento di una/un nuova/o utente in corso d'anno, previa valutazione delle caratteristiche di compatibilità con il contesto e con le attività proposte, prevede un incontro con utente e familiari di presentazione del progetto educativo di gruppo formalizzato e delle/degli educatrici/tori coinvolte/i.

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 possano essere significativi per ogni partecipante.

Nell'ambito dei gruppi educativi attivi si riscontrano alcune specificità relative alle disabilità più significative sia di tipo fisico che intellettuale, sia congenite che acquisite affinché si realizzi la piena inclusione in contesti aggregativi già presenti sul territorio, con particolare attenzione alle opportunità di integrazione sociale e culturale offerte dalla comunità in un'ottica di piena cittadinanza e partecipazione attiva.

Le attività educative di gruppo dovranno essere realizzate tramite metodologie di lavoro di comunità, prevedendo quindi l'attivazione delle reti di relazione formali e informali presenti nei vari territori. Viene pertanto richiesta al Soggetto appaltatore la costruzione di una mappa delle opportunità di tempo libero realizzate dall'associazionismo sul territorio, ed una rete di relazioni con tutti i soggetti dell'associazionismo e del volontariato presenti sui territori.

La mappa delle opportunità dovrà essere resa disponibile all'utenza per consentirne l'utilizzo anche in forma autonoma al di fuori delle attività realizzate nell'ambito del presente appalto. Verrà valutato favorevolmente l'utilizzo di strumentazioni informatiche per la visione e l'utilizzo della mappa.

5.3 Progetti educativi per l'autonomia abitativa

Gli interventi di sostegno alla vita autonoma sono interventi in cui le figure educative affiancano le persone adulte con disabilità, coinvolte individualmente o in piccoli gruppi, nella sperimentazione di momenti finalizzati alla realizzazione di percorsi di vita indipendente, fuori dal nucleo familiare, in contesti socializzanti per l'intera giornata, in strutture ricettive anche per più giorni o in situazioni abitative predisposte appositamente, siano essi luoghi privati e/o individuati da ASC InSieme o dal Soggetto appaltatore.

I progetti (individuali e/o di piccolo gruppo) si potranno sviluppare in orario diurno, su più giornate, o prevedere un pernottamento. Si potranno sviluppare nel tempo progetti abitativi sul lungo periodo. Qualora necessario, sulla base dei bisogni della persona con disabilità e in sinergia con il progetto delineato, la committenza potrà richiedere l'attivazione di azioni accessorie quali per esempio help desk con reperibilità per emergenze, attivo anche in orario serale e notturno, oppure supporto educativo a sostegno del progetto abitativo H24 della persona con disabilità.

I processi e gli strumenti per l'attivazione degli interventi in orario diurno o con brevi pernottamenti seguono le regole indicate ai precedenti paragrafi in base al fatto che siano individuali o di piccolo gruppo avendo attenzione nella redazione del Piano Educativo Individualizzato (PEI) agli obiettivi di autonomia abitativa in funzione dell'uscita dal nucleo familiare e alla loro verifica in itinere e a consuntivo.

Il processo e gli strumenti utilizzati per l'attivazione, il monitoraggio e la valutazione degli interventi educativi a sostegno del progetto abitativo di lungo periodo vengono condivisi con ASC InSieme sulla base di un percorso personalizzato pensato in funzione della storia dell'utente, del livello di autonomia raggiunto nelle esperienze precedenti, della volontà espressa dall'utente e del ruolo che ricopre la famiglia nella predisposizione del progetto. La volontà dell'utente e della famiglia deve essere rilevata

con un'intervista all'interno degli incontri preliminari previsti. Il progetto verrà co-costruito ASC InSieme in raccordo con il Soggetto appaltatore insieme alla persona con disabilità, il coinvolgimento della famiglia verrà contemplato in base alle esigenze specifiche. In alcuni casi tale ruolo viene assolto dalle figure delle/degli Amministratrici/tori di sostegno o dalla/dal Tutrice/tore.

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 alle/agli utenti, "non frontali" (per esempio colloquio di pianificazione, colloqui di verifica periodica con équipe del Servizio Sociale Territoriale, stesura relazione finale...) 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
Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero individuali rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità	3.600
Progetti educativi extra-scolastici e di tempo libero di gruppo rivolti a minorenni e persone adulte con disabilità	9.500
Progetti educativi per l'autonomia abitativa	4.000
TOTALE	17.100
Ore di Coordinamento	180

7. Profili professionali

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

- a) educatrice/tore professionale per la gestione dell'intervento educativo diretto con l'utente;
- b) educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore, per la programmazione e il coordinamento delle/gli operatrici/tori e per la gestione delle presenze e delle sostituzioni.

Tutto il personale impiegato nei Servizi in appalto dovrà essere in possesso, oltre che dei titoli di studio previsti dalla normativa, anche di idoneità all'espletamento delle mansioni, morale e professionale.

Fatti salvi i diritti del personale già operante presso i Servizi oggetto di gara, il personale educativo dovrà avere il profilo di "Educatore Professionale" così come previsto dalla normativa nazionale, incluse le specifiche direttive della Regione Emilia-Romagna che hanno individuato i titoli del personale sopra indicato come requisito fondamentale per l'accesso e la permanenza nella professione.

8. Reportistica e valutazione

ASC InSieme, nel rispetto del principio della accountability, è tenuta a dar conto del migliore impiego delle proprie risorse nel raggiungimento dei risultati che portano alla soddisfazione dei bisogni della cittadinanza che si rivolge ai suoi Servizi.

A tal fine è indispensabile disporre di un sistema di reportistica e di valutazione idoneo allo scopo specifico, per ogni tipologia di intervento.

Il rapporto informativo tra ASC InSieme e Soggetto appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

I dati quantitativi (numero ore, numero utenti, numero progetti attivati, numero attività svolte, partecipazione di genere ...) devono essere organizzati per approfondimenti successivi (dato annuale, mensile, eventualmente giornaliero se richiesto) e tramite segmentazione omogenea (dato complessivo, per territorio, per Servizio o gruppo, per utente).

Lo scambio di informazioni relative a dati quantitativi, dovrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico, accessibile ad ASC InSieme.

I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi educativi tramite la relazione tra indicatori misurabili e osservabili (griglie di osservazione, questionari di autovalutazione...), risorse impiegate e obiettivi individuati nel Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Si precisa inoltre che i progetti dovranno:

- a) riportare indicatori misurabili rispetto agli obiettivi indicati;
- b) essere condivisi con l'équipe, la famiglia e/o l'utente se possibile;
- c) essere documentati e riportare la formalizzazione di quanto sopra indicato.

La documentazione minima che deve essere predisposta è indicata al precedente punto 5.

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

- a) Numero obiettivi conseguiti su singolo progetto

$$\frac{\text{Numero obiettivi programmati su singolo progetto}}{\text{[standard di risultato atteso } \geq 75\%]} \times 100$$

- b) Numero progetti effettuati

$$\frac{\text{Numero complessivo progetti programmati}}{\text{[standard di risultato atteso } \geq 95\%]} \times 100$$

- c) Numero operatrici/tori subentrate/i per turnover [anno]

$$\frac{\text{Numero operatrici/tori impiegate/i nel Servizio [anno]}}{\text{[standard di risultato atteso } \leq 15\%]} \times 100$$

- d) Numero ore educative utilizzate per il conseguimento di un'abilità sociale o relazionale, legata alla cura di sé o all'autonomia abitativa

$$\frac{\text{Numero ore educative programmate per il conseguimento di un'abilità sociale o relazionale, legata alla cura di sé o all'autonomia abitativa}}{\text{[standard di risultato atteso } \leq 15\%]} \times 100$$

Numero ore educative programmate per il conseguimento di un'abilità sociale o relazionale, legata alla cura di sé o all'autonomia abitativa

[standard di risultato atteso 100 %]

e) Numero di utenti presenti agli incontri del gruppo (media semestrale)

$$\frac{\text{Numero di utenti coinvolte/i nella fase di progettazione del gruppo}}{\text{[standard di risultato atteso per singolo gruppo } \geq 75\%]} \times 100$$

f) Numero delle opportunità di tempo libero indicate nella mappa
[standard almeno 10]

g) Numero delle opportunità partecipate da almeno il 75% delle/dei destinatarie/i degli interventi individuali
[standard almeno 1]

h) Numero delle opportunità partecipate da almeno il 75% delle/dei destinatarie/i degli interventi di gruppo
[standard almeno 2]

i) Numero delle opportunità partecipate da almeno il 75% delle/dei destinatarie/i degli interventi di autonomia abitativa
[standard almeno 3]

j) Numero di attività svolte da utenti inserite/i in progetti di breve periodo
[standard almeno 5 all'anno]

k) Numero progetti di autonomia di lungo periodo proposti per utenti che hanno frequentato i progetti di breve periodo
[standard almeno 2 all'anno]

Lo scambio di informazioni relative ai dati qualitativi dovrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico accessibile da ASC InSieme.

9. Elementi migliorativi

Gli elementi migliorativi delle proposte che perverranno saranno valutati utilizzando l'approccio delle Capacità e più precisamente andando a premiare quelli in grado di prospettare maggiore efficacia nella misura dell'impatto prodotto sia su chi fruisce (direttamente: utenti; indirettamente: comunità), sia su chi attua i Servizi e gli Interventi oggetto della valutazione complessiva.

L'allegato A6 contiene tutte le indicazioni utili alla compilazione di questa parte della proposta.

Lotto 3
EDUCATIVA SCOLASTICA
Interventi educativi e socio-assistenziali di sostegno, individuali e di gruppo,
rivolti a minorenni con disabilità in ambito scolastico

Premessa

La Scuola rappresenta un luogo fondamentale nella e per la crescita delle/dei bambine/i e delle/dei ragazze/i. ASC InSieme interviene nella Scuola per favorire processi di inclusione, di crescita e di comprensione delle relazioni anche tra soggetti “diversi”, ma comunque “pari”, per un pieno diritto di cittadinanza.

L’esperienza condotta con l’introduzione dell’educatrice/tore di plesso, senza pregiudicare il rapporto duale tra educatrice/tore e alunna/o con disabilità, ha testimoniato la volontà di agire in questo senso.

Riproponiamo il modello con alcune sottolineature: la valorizzazione di una figura professionale capace di leggere un contesto fatto di più attori quale è la Scuola, una figura fulcro della progettualità, della pianificazione e dello sviluppo di azioni educative e non didattiche, capace di mediazione, di cooperazione, di alleanze collaborative per realizzare interventi condivisi all’interno del plesso scolastico in favore delle/degli alunne/i interessate/i o in altri contesti extra-scolastici integrandosi con altre risorse.

Si pone attenzione anche ai processi di valutazione che devono essere rivolti alle specifiche esigenze dei diversi interlocutori con strumenti capaci di descrivere i risultati e l’impatto degli interventi messi in atto.

1. Contesto generale

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Interventi educativi nell’ambito dell’attività scolastica
2. Interventi educativi a sostegno dell’attività estiva: Progetto Summer Camp
3. Interventi socio-assistenziali

Il quadro degli interventi è rivolto alla popolazione disabile del Distretto Reno Lavino Samoggia, un bacino di utenza di circa 113.000 abitanti e riguarda l’ambito scolastico in forma individuale e di gruppo, in un territorio da sempre all’avanguardia nell’inclusione delle persone in condizione di disabilità.

Gli interventi educativi devono essere finalizzati all’inclusione attraverso la facilitazione dell’apprendimento, il raggiungimento della massima autonomia quotidiana e la 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 può diventare una risorsa nella misura in cui la relazione con un soggetto in condizione di disabilità può educare a percepire e relazionarsi con la “diversità” in modo più aperto e inclusivo.

Nel 2020, le/gli utenti in carico sociale destinatarie/i degli interventi oggetto dei Servizi in appalto sono state/i:

Tipologia interventi	Numero utenti
Interventi educativi nell'ambito dell'attività scolastica	304
Interventi educativi a sostegno dell'attività estiva: Progetto Summer Camp	10
Interventi socio-assistenziali	13
TOTALE	327

Il totale generale non corrisponde al totale delle/degli utenti delle singole tipologie di intervento e Servizio in quanto la/il medesima/o utente può beneficiare di più tipologie di intervento e Servizio.

2. Obiettivi generali

Obiettivi delle varie tipologie di intervento sono:

Tipologia di intervento	Obiettivi generali
Interventi educativi nell'ambito dell'attività scolastica	a) garanzia del diritto allo studio; b) sostegno al ben-essere scolastico e ben-essere sociale dell'alunna/o con disabilità; c) facilitazione dell'apprendimento e della socializzazione fra persone e gruppi formali ed informali; d) promozione di capacità e competenze personali; e) costruzione di relazioni significative con le/i coetanee/i e con le persone adulte di riferimento; f) facilitazione dei processi inclusione sociale nel gruppo classe e nel territorio di appartenenza; g) integrazione del progetto educativo scolastico con il progetto di vita dell'alunna/o.
Interventi educativi a sostegno dell'attività estiva: Progetto Summer Camp	a) promozione, sostegno e mantenimento di capacità e competenze personali in continuità con le attività scolastiche nei periodi di sospensione delle stesse; b) sostegno/sollievo alle famiglie che esprimono il bisogno di impegnare le/i figlie/i in un'attività educativa durante il periodo estivo; c) attivazione di un progetto educativo a forte impianto riabilitativo in sinergia con Servizio Neuro Psichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (NPiA), Centro Autismo e associazionismo locale.
Interventi socio-assistenziali	a) riscontro ai bisogni di tutela in un'ottica di consolidamento/aumento delle autonomie; b) promozione delle autonomie legate alla vita quotidiana; c) integrazione delle attività con i ritmi di vita delle/dei destinatarie/i; d) sostegno/sollievo alla famiglia tramite progetti di superamento delle barriere fisiche.

3. Destinatari/i

Le/i destinatarie/i in relazione alle tipologie di intervento sono:

Tipologia di intervento	Destinatari/i
Interventi educativi nell'ambito dell'attività scolastica	Minorenni con disabilità, individuate/i ai sensi dell'articolo 3 della Legge 104/92, e loro famiglie, residenti nei territori dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia
Interventi educativi a sostegno dell'attività estiva: Progetto Summer Camp	
Interventi socio-assistenziali	

4. Luoghi di esecuzione dei Servizi

Il Soggetto appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso gli Istituti scolastici pubblici o privati frequentati dalle/dai destinatarie/i degli interventi, in strutture pubbliche/private di aggregazione o, talvolta, presso il domicilio delle/degli utenti.

5. Descrizione delle tipologie di intervento

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Interventi educativi nell'ambito dell'attività scolastica
2. Interventi educativi a sostegno dell'attività estiva: Progetto Summer Camp
3. Interventi socio-assistenziali

I Servizi si articolano per tipologie di intervento che costituiscono i moduli attraverso i quali vengono erogati. 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 di ASC InSieme, sia da parte del Soggetto attuatore e che tali elementi siano trasparenti, in termini di accountability, nei confronti delle/dei portatrici/tori di interesse, in primo luogo utenti, familiari, associazioni ed enti pubblici. Tale architettura 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.

Il territorio del Distretto Reno Lavino Samoggia promuove la realizzazione dei progetti di inclusione tramite il modello dell'educatrice/tore di plesso che agisce professionalmente coinvolgendo il piccolo gruppo, il gruppo classe e non solo l'alunna/o in condizione di disabilità superando la logica tradizionale dell'intervento educativo svolto individualmente, secondo le modalità di seguito esplicitate. L'intervento individuale rimane modalità prioritaria in caso di alunne/i con disabilità grave.

5.1 Interventi educativi nell'ambito dell'attività scolastica

I criteri per l'assegnazione delle risorse educative agli Istituti scolastici sono regolati dall'ultimo Accordo di programma metropolitano per l'inclusione scolastica di bambini alunni e studenti con disabilità (2016-2021) prorogato in Conferenza Metropolitana di Coordinamento per l'istruzione e la Formazione fino al 31.12.2022:

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

Sulla base dei criteri sopra evidenziati e delle ulteriori precisazioni contenute nell'Accordo territoriale sottoscritto in applicazione dell'Accordo di programma metropolitano, ASC InSieme prevede l'assegnazione di un monte ore complessivo, quantificato come segue:

- a) copertura individualizzata per bambine/i e ragazze/i non autosufficienti, identificate/i di norma nelle/negli alunne/i che presentano diagnosi funzionali con 3/4 di gravità nelle diverse aree funzionali, indicativamente in continuità con l'anno scolastico in corso;
- b) assegnazione di un monte ore complessivo all'Istituto scolastico suddiviso tra i vari plessi dello stesso sulla base del numero di bambine/i e ragazze/i certificate/i e delle loro necessità specifiche.

Il monte ore educativo determinato per ogni Istituto scolastico dovrà prevedere l'individuazione di un team di educatrici/tori articolato sui plessi con almeno una figura educativa per plesso laddove necessaria.

A seguito dell'individuazione da parte del Soggetto appaltatore del personale educativo assegnato ad ogni Istituto scolastico, il Soggetto appaltatore dovrà procedere alla co-progettazione realizzata attraverso uno stretto raccordo con ASC InSieme, l'Istituzione scolastica e la Neuro Psichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (NPIA).

La progettazione di plesso dovrà prevedere l'organizzazione delle attività secondo modalità laboratoriali e/o personalizzate finalizzate alla realizzazione di interventi educativi flessibili in relazione alle esigenze di inclusione delle/degli alunne/i con disabilità. La definizione progettuale dell'utilizzo del monte ore dovrà sostenere l'accoglienza di un ampio numero di bambine/i e ragazze/i (certificate/i e non), rendendo più funzionale l'impiego delle risorse in funzione di obiettivi anche trasversali e dovrà essere definita e condivisa con ASC InSieme e gli Istituti scolastici entro la fine del mese di ottobre di ogni anno.

Occorre prevedere forme sistematiche di definizione e valutazione degli obiettivi educativi tramite strumenti efficaci (sia qualitativi che quantitativi). La progettazione di plesso, partendo dagli strumenti di valutazione dei risultati, dovrà prevedere nel tempo la replicazione dei progetti che hanno determinato risultati positivi i quali dovranno diventare patrimonio del plesso e strumenti permanenti per l'inclusione delle/degli alunne/i in condizione di disabilità.

La presenza di un gruppo stabile di educatrici/tori all'interno di un plesso potrà agevolare il raccordo con il personale docente 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'inclusione ed al benessere relazionale delle/degli alunne/i, anche in considerazione delle

attività, laddove previste, di qualificazione dell'offerta formativa finanziate degli enti locali e realizzate attraverso associazioni o altri soggetti incaricati.

Nel processo di erogazione dell'intervento il Soggetto appaltatore dovrà evitare l'uso frammentato del personale educativo limitando al minimo indispensabile le assegnazioni delle/gli operatrici/tori a plessi diversi per agevolare la creazione di gruppi di lavoro stabili in grado di dare continuità ai processi di inclusione.

Il Soggetto appaltatore dovrà partecipare attivamente e in maniera propositiva a ogni singola progettazione attraverso il coinvolgimento del team educativo, in un'ottica di sistema, come motore propulsivo di attività educative rispondenti in maniera sempre più specifica e strutturata ai bisogni rilevati. Le figure educative sono il cardine dell'inclusione scolastica e dell'integrazione con il territorio e le risorse che esso esprime mettendole a sistema in un'ottica di sussidiarietà.

La stabilità del team educativo garantisce al contempo la flessibilità dei progetti individuali e di plesso, la continuità educativa per le/gli alunne/i, per le loro famiglie e per l'Istituzione scolastica, il contenimento del turnover delle/degli educatrici/tori e la razionalizzazione delle risorse. Il team si intende infatti composto dalle figure educative assegnate sia agli interventi individuali che di plesso in modo tale da rendere replicabili le buone prassi individuate.

Sulla base del bisogno rilevato, su richiesta formale della Scuola, ASC InSieme può valutare una integrazione del monte ore educativo scolastico assegnato all'Istituto scolastico, sia in termini di interventi individuali che di educatrice/tore di plesso (nelle situazioni di: richieste tardive, inserimenti in corso d'anno, involuzione dei percorsi scolastici di bambine/i e ragazze/i). L'attivazione di un intervento educativo dovrà essere realizzata in un tempo massimo di 15 giorni a partire dalla richiesta formale. ASC InSieme potrà indicare eventuali specifiche in merito alle competenze dell'operatrice/tore (come per esempio conoscenza del linguaggio LIS, gestione di disturbi comportamentali, attuazione di interventi specifici a favore di persone con disturbo dello spettro autistico...).

La conclusione degli interventi sarà formalizzata da ASC InSieme e potrà avere effetto immediato, sulla base di valutazioni tecniche di ASC InSieme (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 bambine/i e ragazze/i con disabilità e la loro partecipazione attiva risultano determinanti per la riuscita del loro progetto di vita. L'alleanza educativa che si instaura, assumendo che la Scuola è il luogo privilegiato di abilitazione alla quotidianità, diventa fondamentale affinché bambine/i e ragazze/i e le loro famiglie possano essere soggetti responsabili delle loro vite e delle loro azioni, in un'ottica di inclusione nella comunità e di vita indipendente. Pertanto, ASC InSieme assume come elemento di primaria importanza la partecipazione di bambine/i e ragazze/i con disabilità e delle loro famiglie al progetto educativo nonché il grado di adesione e gradimento agli interventi attivati.

L'Accordo di programma metropolitano per l'inclusione scolastica di bambini alunni e studenti con disabilità, riconosce la necessità di promuovere e sostenere un insieme coordinato di azioni con l'obiettivo di consolidare ed estendere i percorsi dell'inclusione di bambine/i e ragazze/i con disabilità. Finalità è il sostegno allo sviluppo delle potenzialità della persona nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione da cui la richiesta di promuovere iniziative di miglioramento e di innovazione, nonché di individuazione e condivisione delle buone prassi da perseguire per l'integrazione degli interventi scolastici ed extra-scolastici nell'ottica di un progetto educativo personalizzato.

ASC InSieme promuove l'uso delle nuove tecnologie nei progetti di inclusione a favore di bambine/i e ragazze/i in condizione di disabilità per migliorare i processi di apprendimento e la capacità di interagire con le/gli altre/i, siano compagne/i di classe, siano insegnanti, educatrici/tori o altre figure significative nel progetto di vita di bambine/i e ragazze/i.

Il mondo virtuale è per costruzione accessibile, l'utilizzo di Information and Communication Technologies (ICT) può agevolare i percorsi di istruzione e acquisizione di competenze e rappresentare, in prospettiva, un'opportunità per la prosecuzione del percorso di studio e la ricerca di sbocchi occupazionali.

I contesti scolastici pur potenzialmente ricchi di relazioni e di tentativi spontanei di interazione, non sempre riescono ad aprirsi totalmente e ad accogliere le differenze di ogni soggetto 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 di bambine/i e ragazze/i (le/gli amiche/i di classe, le famiglie, le/gli operatrici/tori del territorio) costruendo con esse/i 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 dalle/dai docenti curricolari e di sostegno, privilegiando gli aspetti più strettamente socio-educativi del PEI, ai fini di una più efficace inclusione scolastica e comunque nel rispetto dei ruoli e delle competenze dei diversi soggetti coinvolti. Oltre agli interventi direttamente rivolti alle/agli alunne/i, il personale educativo dovrà partecipare ai momenti di programmazione e verifica dell'attività didattica ed educativa (per esempio il Gruppo Operativo), in collaborazione con i diversi soggetti interessati (Comune, ASC InSieme, Scuola, Azienda Unità Sanitaria Locale, 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:

- a) l'utilizzo in modo flessibile della figura dell'educatrice/tore secondo un progetto dinamico e aperto, nel rispetto della specifica professionalità;
- b) la prosecuzione, in alcuni casi, del progetto educativo anche durante il periodo estivo in caso iscrizione dell'alunna/o presso i Centri estivi comunali;
- c) la diffusione sul territorio della conoscenza di iniziative, progetti, opportunità educative, sportive e ricreative prioritariamente individuate e finalizzate a sostenere l'integrazione di bambine/i e ragazze/i, favorendone l'utilizzo;

- d) l'agevolazione dell'integrazione di bambine/i e ragazze/i nell'ambito dei Centri di aggregazione giovanile e dei contesti formali ed informali di socializzazione, attraverso la mediazione delle/gli operatrici/tori che gestiscono la rete degli interventi;
- e) 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.

Data l'alta valenza che si assegna a questa tipologia di intervento con l'introduzione della figura dell'educatrice/tore di plesso, esperienza ancora da consolidare dopo gli anni di sperimentazione, il Soggetto appaltatore dovrà dotarsi di un efficace sistema di valutazione interna che sarà oggetto di rendicontazione.

5.2 Interventi a sostegno dell'attività estiva: Progetto Summer Camp

Si tratta di un Servizio estivo 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 ore 7.30 e le ore 17.30, in uno spazio adeguato messo a disposizione da ASC InSieme. È rivolto a bambine/e e ragazze/i con disabilità medio-grave, in fascia di età 4-12 anni, in numero variabile di circa 10 utenti, individuate/i da ASC InSieme.

L'organizzazione giornaliera deve prevedere:

- a) il trasporto casa/Summer Camp e ritorno se necessario;
- b) l'accoglienza;
- c) lo svolgimento delle attività previste;
- d) il pasto;
- e) l'attività pomeridiana di rilassamento.

Le attività proposte saranno condotte dalle figure educative e/o da operatrici/tori esperte/i individuate/i da ASC InSieme in collaborazione con le associazioni del territorio e potranno riguardare nello specifico:

- a) attività strutturate al tavolo;
- b) laboratori di manipolazione;
- c) musicoterapia;
- d) accesso alla piscina comunale;
- e) arrampicata presso palestra comunale;
- f) percorsi motori;
- g) altre attività all'interno o all'esterno della struttura proposte dal Soggetto appaltatore.

Per la realizzazione delle attività il Soggetto appaltatore potrà contare sul supporto e il know-how del Servizio di Neuro Psichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (NPIA), del personale del Centro Autismo, delle figure di riferimento di ASC InSieme, nonché sul supporto operativo, da formalizzare eventualmente tramite Convenzione, di alcune associazioni di volontariato del territorio molto attive sul tema dell'integrazione dei minorenni con disabilità. 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 extra-scolastici 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 delle/dei bambine/i e ragazze/i coinvolte/i. In particolare il Summer Camp vuole proporsi come alternativa a forte impatto riabilitativo. Deve pertanto essere strutturata un'organizzazione settimanale che veda la definizione sistematica di attività educativo-riabilitative nei momenti diversi della giornata, calibrate sulla base delle competenze delle/dei bambine/i e ragazze/i coinvolte/i.

Il Soggetto appaltatore deve assicurare la presenza di personale educativo, con specifica formazione sul tema autismo, in rapporto con l'utenza di norma in un rapporto 1:1 e 1:1,5 da valutare in base alla diagnosi funzionale delle/degli utenti. Può essere previsto anche personale socio-assistenziale in presenza da concordare in relazione alle singole necessità. Essendo il servizio di breve durata (due settimane) non si richiede la redazione di un PEI, occorre però una programmazione delle attività e del personale calibrata su ogni singola/o 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 ogni 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 (PEAI) a superamento di barriere fisiche nello svolgimento del normale percorso educativo o di autonomia della/del destinataria/o, in un'ottica di unitarietà dell'intervento. Si inserisce pertanto in un progetto più ampio che vede coinvolti più professionisti/i (l'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM), Équipe Territoriale (ET), Neuro Psichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (PIA)) e dovrà essere oggetto di verifica.

Potranno essere richiesti interventi di accompagnamento da riferirsi a trasporti (per esempio terapie riabilitative) con personale dedicato (autiste/i e/o assistenti di base).

L'attivazione di un intervento socio-assistenziale dovrà essere realizzata in un tempo massimo di 10 giorni 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 alle/agli utenti, "non frontali" (per esempio colloquio di pianificazione, colloqui di verifica periodica con équipe del Servizio Sociale Territoriale, stesura relazione finale...) 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 e non frontali	Ore di Coordinamento
Interventi educativi nell'ambito dell'attività scolastica	84.000	624
Interventi a sostegno dell'attività estiva: Progetto Summer Camp	1.000	48
Interventi socio-assistenziali	500	—
TOTALE	85.500	672

7. Profili professionali

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

- educatrice/tore professionale per la gestione dell'intervento educativo diretto con l'utente;
- operatrice/tore socio-sanitaria/o (OSS) per la gestione delle esigenze di assistenza e cura dell'utente;
- educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore, per la programmazione e il coordinamento delle/gli operatrici/tori e per la gestione delle presenze e delle sostituzioni.

Tutto il personale impiegato nei Servizi in appalto dovrà essere in possesso, oltre che dei titoli di studio previsti dalla normativa, anche di idoneità all'espletamento delle mansioni, morale e professionale.

Fatti salvi i diritti del personale già operante presso i servizi oggetto di gara, il personale educativo dovrà avere il profilo di "Educatore Professionale" così come previsto dalla normativa nazionale, incluse le specifiche direttive della Regione Emilia-Romagna che hanno individuato i titoli del personale sopra indicato come requisito fondamentale per l'accesso e la permanenza nella professione.

Relativamente al personale operatrice/tore socio sanitaria/o (OSS) le disposizioni specifiche per la formazione e per il conseguimento della qualifica, sono individuate dalla Regione Emilia-Romagna e tengono conto sia della normativa nazionale, sia del contesto normativo di riferimento in tema di istruzione, formazione e lavoro.

8. Reportistica e valutazione

ASC InSieme, nel rispetto del principio della accountability, è tenuta a dar conto del migliore impiego delle proprie risorse nel raggiungimento dei risultati che portano alla soddisfazione dei bisogni della cittadinanza che si rivolge ai suoi Servizi.

A tal fine è indispensabile disporre di un sistema di reportistica e di valutazione idoneo allo scopo specifico, per ogni tipologia di intervento.

Il rapporto informativo tra ASC InSieme e Soggetto appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

I dati quantitativi (numero ore, numero utenti, numero progetti attivati, numero attività svolte, partecipazione di genere ...) devono essere organizzati per approfondimenti successivi (dato annuale,

mensile, eventualmente giornaliero se richiesto) e tramite segmentazione omogenea (dato complessivo, per territorio, per Servizio o gruppo, per utente).

Lo scambio di informazioni relative a dati quantitativi, dovrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico, accessibile ad ASC InSieme.

I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi educativi tramite la relazione tra indicatori misurabili e osservabili (griglie di osservazione, questionari di autovalutazione...), risorse impiegate e obiettivi individuati nel Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Si precisa inoltre che i progetti dovranno:

- a) riportare indicatori misurabili rispetto agli obiettivi indicati;
- b) essere condivisi con l'équipe, la famiglia e/o l'utente se possibile;
- c) essere documentati e riportare la formalizzazione di quanto sopra indicato.

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

a) Numero obiettivi conseguiti su singolo progetto
_____ X 100
Numero obiettivi programmati su singolo progetto
[standard di risultato atteso $\geq 75\%$]

b) Numero progetti effettuati
_____ x 100
Numero complessivo progetti programmati
[standard di risultato atteso $\geq 95\%$]

c) Numero operatrici/tori subentrate/i per turnover [anno]
_____ X 100
Numero operatrici/tori impiegate/i nel Servizio [anno]
[standard di risultato atteso $\leq 15\%$]

Potranno essere inoltre individuati indicatori specifici, determinati avendo a riferimento gli obiettivi da raggiungere che potranno essere integrati dal Soggetto appaltatore con proposte da esplicitare in sede di offerta tecnica.

a) Obiettivi educativi conseguiti
_____ X 100
Obiettivi educativi previsti dal progetto
[standard di risultato atteso $\geq 95\%$]

b) Numero progetti di inclusione di gruppo realizzati all'interno di un plesso scolastico
[standard di risultato atteso almeno 1]

c) Numero progetti di inclusione di gruppo riproposti nell'anno successivo
[standard di risultato atteso $\geq 80\%$]

d) Numero operatrici/tori subentrate/i per singolo plesso
[standard di risultato atteso $\leq 10\%$]

e) Numero di presenze rilevate nelle 2 settimane di Summer Camp
_____ X 100
Numero di presenze massime (numero utenti x giornate di apertura)
[standard di risultato atteso per singolo gruppo $\geq 85\%$]

f) Bisogni assistenziali soddisfatti
_____ X 100
Bisogni assistenziali rilevati
[standard di risultato atteso $\geq 95\%$]

Lo scambio di informazioni relative ai dati qualitativi dovrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico accessibile da ASC InSieme.

9. Elementi migliorativi

Gli elementi migliorativi delle proposte che perverranno saranno valutati utilizzando l'approccio delle Capacità e più precisamente andando a premiare quelli in grado di prospettare maggiore efficacia nella misura dell'impatto prodotto sia su chi fruisce (direttamente: utenti; indirettamente: comunità), sia su chi attua i Servizi e gli Interventi oggetto della valutazione complessiva.

L'allegato A6 contiene tutte le indicazioni utili alla compilazione di questa parte della proposta.

Lotto 4
INTERVENTI EDUCATIVI PER PERSONE MINORENNI
Interventi educativi di contrasto alla vulnerabilità di minorenni e famiglie
e di promozione dell'agio

Premessa

Promuovere il benessere della comunità implica agire sulle situazioni di ostacolo al benessere della sua cittadinanza.

In particolare ci rivolgiamo alle persone minorenni con il loro diritto di crescere in un contesto stabile, sicuro, protettivo, capace di rimuovere condizioni di vulnerabilità di ostacolo al loro sviluppo e diritto ad una crescita "sana".

Il sostegno alla genitorialità è un aiuto ai genitori in difficoltà o in situazioni di criticità anche in una logica preventiva a tutela delle persone minorenni, affinché possano fruire appieno e in positivo delle figure genitoriali.

Significa quindi agire anche sulla/con la famiglia, aiutarla a rimuovere le condizioni avverse: il lavoro interdisciplinare con il singolo, con il nucleo familiare, con la Scuola e con il contesto sociale più allargato di vita, per favorire reti solidali di aiuto nella logica di attivare risorse individuali e non solo, patrimonio per diventare grandi, capaci ed autonome/i.

Utili elementi di riferimento sono dati dal Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023 e dai Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali oltre che dagli indirizzi regionali in materia.

1. Contesto generale

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Educativa di strada
2. Interventi educativi individuali
3. Interventi educativi domiciliari
4. Educativa territoriale
5. Interventi educativi di gruppo
6. Spazi di aggregazione Centri giovanili
7. Interventi educativi di orientamento scolastico e formativo
8. Incontri protetti e/o vigilati nell'ambito del Servizio Spazio Neutro
9. Mediazione culturale e linguistica per cultura e lingua araba

I Servizi, i progetti e gli interventi dell'Area Minori e Famiglie sono orientati a tutelare lo sviluppo e il benessere delle persone minorenni, promuovere e sostenere i loro diritti, creare condizioni di vita familiare e sociale adeguate. Per perseguire questi obiettivi le/gli operatrici/tori intervengono in tutti quei contesti dei quali la persona minorenne 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 promozione dell'agio, alla prevenzione del disagio minorile con l'attivazione di interventi educativi come sotto indicato. Per lo sviluppo di queste azioni, ASC InSieme si rapporta con diversi attori istituzionali e non (Azienda Unità Sanitaria Locale, Scuola, Autorità Giudiziaria, Forze dell'Ordine, cooperazione sociale, parrocchie, associazionismo e Volontariato) nella logica di costruire un sistema di protezione e sostegno volto a creare specifici percorsi di autonomia per superare condizioni di disagio e tendere al benessere delle persone.

Nel 2020, le/gli utenti destinatarie/i degli interventi oggetto dei Servizi in appalto sono state/i:

Tipologia interventi	Numero utenti
Educativa di strada	305
Interventi educativi individuali	10
Interventi educativi domiciliari	51
Educativa territoriale (anno scolastico 2020/2021)	300
Interventi educativi di gruppo	20
Spazi di aggregazione Centri giovanili	46
Interventi educativi di orientamento scolastico e formativo (anno scolastico 2020/2021)	201
Incontri protetti e/o vigilati nell'ambito del Servizio Spazio Neutro	54
Mediazione culturale e linguistica per cultura e lingua araba	63
TOTALE	1.050

2. Obiettivi generali

Obiettivi delle varie tipologie di intervento sono:

- far emergere, implementare e consolidare le potenzialità delle persone minorenni e delle persone adulte di riferimento (empowerment, partecipazione attiva...);
- promuovere scambio e integrazione di risorse tra le dimensioni dell'agio e del disagio nell'ambito della comunità educante attraverso il lavoro di rete sinergico tra i diversi enti istituzionali e non;
- favorire e accompagnare l'incontro, l'aggregazione e la socializzazione nei diversi contesti di appartenenza, in particolare quello extra-scolastico;
- adottare flessibilità operativa in relazione all'evoluzione e dinamicità delle problematiche emergenti nella comunità territoriale, anche attraverso la realizzazione di co-progettazioni innovative;
- realizzare azioni di informazione e sensibilizzazione della cittadinanza sui bisogni presenti nella comunità e sulle opportunità offerte dai Servizi istituzionali e non;
- collaborare al consolidamento e alla implementazione di banche dati utili ad ASC InSieme;
- individuare ulteriori indicatori qualitativi oltre a quelli indicati nella specifica sezione;
- prevedere flessibilità organizzativa ai fini di articolare, in caso di necessità, gli interventi educativi individuali, domiciliari e gli incontri protetti su 7 giorni settimanali (domenica e/o festivi compresi).

3. Destinatari/i

Destinatari/i degli interventi oggetto dell'appalto sono minorenni, preadolescenti e adolescenti, nonché nuclei familiari, residenti nel territorio dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia. In affiancamento al lavoro di promozione dell'agio, gli interventi educativi si inseriscono nella presa in carico di nuclei familiari con particolari fragilità nell'esercizio delle funzioni genitoriali. Gli interventi mirano a integrare le vulnerabilità dei nuclei familiari, quali carenze educative e di cura, determinate da deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative fragili, criticità nella conduzione del ménage domestico, difficoltà di inserimento in ambito scolastico, formativo e sociale.

4. Luoghi di esecuzione dei Servizi

Il Soggetto appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso il domicilio delle/dei minori, gli Istituti scolastici frequentati dalle/dagli stesse/i, i luoghi di ritrovo naturali dei gruppi (per esempio piazze, anche virtuali, bar, biblioteche, spazi ludici, parchi, parrocchie), i luoghi destinati all'aggregazione giovanile e, in altri luoghi individuati e/o resi disponibili da ASC InSieme e/o dal Soggetto appaltatore.

5. Descrizione delle tipologie di intervento

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Educativa di strada
2. Interventi educativi individuali
3. Interventi educativi domiciliari
4. Educativa territoriale
5. Interventi educativi di gruppo
6. Spazi di aggregazione Centri giovanili
7. Interventi educativi di orientamento scolastico e formativo
8. Incontri protetti e/o vigilati nell'ambito del Servizio Spazio Neutro
9. Mediazione culturale e linguistica per cultura e lingua araba

I Servizi si articolano per tipologie di intervento che costituiscono i moduli attraverso i quali vengono erogati. 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 di ASC InSieme, sia da parte del Soggetto attuatore e che tali elementi siano trasparenti, in termini di accountability, nei confronti delle/dei portatrici/tori di interesse, in primo luogo utenti, familiari, associazioni ed enti pubblici. Considerata la complessità dell'intervento educativo, il singolo progetto potrà prevedere azioni molteplici anche con altre metodologie e target di intervento.

Tale architettura 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 di preadolescenti, adolescenti e giovani nei luoghi naturali di ritrovo e di aggregazione giovanile strutturata, con l'obiettivo di costruire una relazione significativa tra le/i componenti del gruppo e le/gli educatrici/tori professionali, 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 di ridurre quelli di rischio.

L'educativa di strada è un intervento che veicola informazioni significative, influisce su atteggiamenti e comportamenti a rischio, promuove i processi di autonomia personale e di gruppo e facilita l'accesso a Servizi e opportunità del territorio (per esempio Spazio Giovani, Servizio Dipendenze patologiche (SerDP), percorsi di orientamento professionale).

Realizza attività laboratoriali all'interno delle Scuole secondarie di primo e secondo grado con l'obiettivo di promuovere azioni di prevenzione rispetto al consumo e all'abuso di sostanze psicotrope, ai rischi correlati all'uso improprio e alla dipendenza dai media e azioni di sensibilizzazione all'assunzione di comportamenti responsabili.

Favorisce la definizione di gruppi e spazi, anche virtuali, in un'ottica di protagonismo delle/dei ragazze/i e di cittadinanza giovanile attiva.

Gli obiettivi specifici sono:

- a) proporre "adulte/i educative/i" che diventino punto di riferimento positivo per le/i ragazze/i;
- b) conoscere la realtà territoriale e i bisogni emergenti;
- c) entrare in contatto con gruppi di adolescenti a rischio per prevenire comportamenti devianti;
- d) realizzare iniziative condivise con le/i ragazze/i che possano offrire occasioni di crescita e protagonismo, finalizzate al miglioramento delle condizioni di vita individuali e del gruppo;
- e) attivare azioni a beneficio dell'intera comunità (singola persona, famiglie, vicinato);
- f) fare da ponte tra la "strada" e i Servizi per l'aggancio delle/dei giovani con problemi emergenti e/o conclamati;
- g) prevenire e/o contrastare la dispersione scolastica;
- h) collaborare 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;
- i) informare e orientare sull'uso dei Servizi;
- l) 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 Unità Sanitaria Locale distrettuale (per esempio Spazio Giovani);
- j) sviluppare azioni di prevenzione rispetto al consumo, abuso e dipendenza di/da sostanze psicotrope e/o a comportamenti a rischio nelle/negli adolescenti in stretto raccordo con il SerDP dell'Azienda Unità Sanitaria Locale distrettuale attraverso le attività del progetto Giovani in Valle e in sinergia con il progetto Gioco d'Azzardo Patologico (GAP);
- k) realizzare interventi educativi da remoto per la creazione, la gestione e il monitoraggio di "piazze virtuali" e luoghi di incontro on line.

I luoghi di esecuzione del Servizio sono sostanzialmente i luoghi di ritrovo naturali dei gruppi (per esempio piazze, anche virtuali, bar, biblioteche, spazi ludici, parchi, parrocchie), i luoghi destinati all'aggregazione giovanile e altri luoghi individuati e/o resi disponibili da ASC InSieme e/o dal Soggetto appaltatore.

L'organizzazione dell'intervento prevede che a ogni ambito comunale sia riconosciuto un monte ore utile ad effettuare 2/3 uscite pomeridiane-serali accompagnate da educatrici/educatori professionali di circa 4 ore ciascuna nel corso della settimana con l'obiettivo di mappare la situazione di quel territorio specifico, agganciare le/i ragazze/i e coinvolgerle/i nelle attività che si intendono realizzare per il perseguimento degli obiettivi sopra descritti.

A seconda delle esigenze del Servizio, si rende necessaria la flessibilità oraria per la realizzazione degli interventi educativi nella fascia tra le ore 7.00 e le ore 24.00, sia nei giorni feriali che in quelli festivi.

Le azioni che le/gli educatrici/tori professionali dovranno effettuare sono:

- a) la mappatura dei gruppi;
- b) la mappatura dei bisogni del territorio e in particolare delle/degli adolescenti contattate/i;
- c) gli accompagnamenti delle/dei giovani in difficoltà ai Servizi di prevenzione e cura e ai Servizi Sociali;
- d) l'organizzazione di eventi/iniziative socio-culturali-ricreative;
- e) i contatti e gli agganci per fornire informazioni, stimoli e impulsi su aspetti d'interesse delle/dei ragazze/i;
- f) l'individuazione e la responsabilizzazione delle/dei componenti positive/i del gruppo;
- g) gli incontri di rete con educatrici/tori di strada di altri territori;
- h) gli incontri/équipe con le altre figure educative operanti nel territorio di riferimento;
- i) la divulgazione d'informazioni concernenti le diverse culture giovanili e i loro codici linguistici;
- j) il lavoro sul web con l'utilizzo di piattaforme virtuali frequentate da singole/i e gruppi;
- k) il lavoro di rete con le risorse istituzionali e non presenti sul territorio nell'ottica della costruzione di una comunità educante.

5.2 Interventi educativi individuali

Si tratta di azioni educative di accompagnamento e di sostegno rivolte a persone minorenni in situazione di disagio che si esprime in ambito familiare, scolastico ed extra-scolastico. Il progetto individualizzato elaborato dalle/dagli operatrici/tori referenti del caso (per esempio educatrice/tore professionale coordinatrice/tore, assistente sociale responsabile del caso, educatrice/tore professionale della/del ragazza/o) comprende il lavoro con le famiglie, nell'ottica di una progettazione partecipata, per la condivisione degli obiettivi specifici e per sostenerle nei compiti di genitorialità positiva.

Inoltre, ai fini della definizione e realizzazione di strategie integrate, il progetto può prevedere una stretta condivisione e partecipazione dei Servizi dell'Azienda Unità Sanitaria Locale, oltre che la collaborazione delle agenzie educative scolastiche ed extra-scolastiche presenti sul territorio.

Gli obiettivi specifici di tali interventi sono:

- a) la promozione e il sostegno alla socializzazione nel gruppo dei pari;
- b) l'acquisizione di maggiori competenze relazionali e comportamentali ai fini dell'inclusione sociale;
- c) l'arricchimento degli interessi e dei saperi;
- d) la valorizzazione delle capacità educative delle famiglie;

- e) il sostegno all'acquisizione di consapevolezza delle proprie capacità genitoriali anche in relazione alle esigenze specifiche delle/dei figlie/i;
- f) la prevenzione di possibili situazioni di devianza;
- g) l'accompagnamento delle persone minorenni al raggiungimento delle autonomie specifiche anche in relazione alla propria evoluzione e crescita in vista del compimento della maggiore età in raccordo e collaborazione con le/gli operatrici/tori dell'Area Adulte/i.

Gli interventi sono attivati su segnalazione/richiesta della Scuola, dell'assistente sociale di riferimento (se già in carico), (previo confronto con l'Équipe Territoriale (ET) e/o con l'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM)), o della famiglia.

L'équipe socio-educativa del Servizio valuta 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 la/il bambina/o o la/il ragazza/o direttamente interessate/i e con le loro famiglie.

L'avvio dell'intervento da parte del Soggetto appaltatore dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta formale di ASC InSieme.

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'educatrice/tore professionale trascorre il tempo previsto insieme alla/al bambina/o o alla/al ragazza/o, svolgendo le attività prefissate prevalentemente nel suo contesto di vita. Si richiede che nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatrice/tore professionale, se necessario, possa "trasportare" la/il bambina/o o la/il ragazza/o utilizzando (prioritariamente) il mezzo dato in dotazione dal Soggetto appaltatore.

Rispetto al monitoraggio e alla verifica dell'andamento del progetto, le/gli operatrici/tori coinvolte/i si confrontano in équipe periodiche che sono coordinate dall'educatrice/tore professionale di ASC InSieme.

5.3 Interventi educativi domiciliari

Si tratta di interventi educativi che riguardano l'area del sostegno alla genitorialità e sono indirizzati prioritariamente al nucleo familiare nel suo complesso e comunque alla relazione tra persona adulta e persona minorenne in situazioni di gravi carenze educative e di cura a causa di significative deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative inadeguate ai bisogni delle persone minorenni, incapacità organizzative e di conduzione del ménage domestico. Sono svolti di norma a domicilio e/o nell'ambiente di vita della/del bambina/o o della/del ragazza/o.

Gli obiettivi specifici di tali interventi sono:

- a) prevenire il deterioramento delle relazioni familiari e la trascuratezza nei confronti delle persone minorenni al fine di creare i presupposti necessari alla loro permanenza nel proprio nucleo,

evitando interventi di allontanamento, secondo quanto indicato dal Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione (PIPPI);

- b) promuovere percorsi di sviluppo delle capacità e delle relazioni praticabili e sostenibili sia della famiglia sia della persona minorenni con interventi di supporto integrati tra loro, anche secondo la specifica metodologia d'intervento rivolta alle famiglie vulnerabili (Linee di indirizzo nazionali del 21.12.2017);
- c) sostenere il nucleo familiare nelle situazioni di difficoltà temporanea;
- d) 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.

Nella quasi totalità delle situazioni oggetto di attenzione specifica è presente un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria sulla base del quale vengono attivati gli interventi, previo confronto dell'assistente sociale con l'Équipe Territoriale (ET) e/o con l'avvallo dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM).

Attraverso l'équipe socio-educativa, ASC InSieme 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, a seguito d'incontro di condivisione con la famiglia.

L'avvio dell'intervento da parte del Soggetto appaltatore dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta formale di ASC InSieme.

Nel caso di gestione della situazione con particolare riferimento al Programma PIPPI, si richiede alle/agli operatrici/tori del Soggetto appaltatore l'utilizzo della metodologia e degli strumenti specifici (per esempio eco-mappe, questionari, microprogettazione).

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'educatrice/tore professionale trascorre il tempo previsto insieme alla/al bambina/o o alla/al ragazza/o, svolgendo le attività prefissate prevalentemente nel suo contesto di vita. Si richiede che nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatrice/tore professionale, se necessario, possa "trasportare" la/il bambina/o o la/il ragazza/o utilizzando (prioritariamente) il mezzo dato in dotazione dal Soggetto appaltatore.

Rispetto al monitoraggio e verifica dell'andamento del progetto, le/gli operatrici/tori coinvolte/i si confrontano in équipe periodiche che sono coordinate dall'educatrice/tore professionale di ASC InSieme e può essere richiesta la loro partecipazione all'Équipe Territoriale (ET) e/o alle Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) dedicate.

5.4. Educativa territoriale

L'educatrice/tore 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 persone minorenni, 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 ed educativo su nuove situazioni.

Gli interventi di educativa territoriale si realizzano in diversi contesti afferenti i Comuni dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia:

- a) nella Istituzione scolastica quale interlocutrice privilegiata dove poter individuare situazioni a rischio e quindi intervenire il più precocemente possibile, supportando le/i docenti anche nell'eventuale percorso di segnalazione della situazione agli interlocutori competenti (Servizi socio-sanitari e Autorità Giudiziaria);
- b) con la persona minorenne e la sua famiglia, nel momento in cui la lettura del bisogno educativo, elaborata insieme alla Scuola e/o ai Servizi socio-educativi e socio-sanitari, comporta la formulazione di un progetto specifico a lei/lui rivolto e condiviso con le persone adulte di riferimento; l'educatrice/tore territoriale potrà pertanto svolgere incontri sia con le/gli operatrici/tori referenti del caso, sia con la/il bambina/o o la/il ragazza/o e la sua famiglia;
- c) nel territorio quale luogo dove si concretizzano le relazioni interpersonali e i processi di integrazione cui attingere al fine di favorire le giovani generazioni nello sviluppo di abilità sociali funzionali.

In ambito scolastico, l'educatrice/tore territoriale deve raccordarsi principalmente con la/il Referente della Funzione Strumentale Benessere/Prevenzione del disagio e/o con le/i Coordinatrici/tori di classe, ma anche con le/i docenti stessi. Laddove siano previsti incontri e/o colloqui con le famiglie l'educatrice/tore territoriale può essere presente in affiancamento al personale scolastico. Può svolgere osservazioni nelle classi e può realizzare attività laboratoriali, su richiesta delle Istituzioni scolastiche, sulla base dell'opportuna valutazione da parte del Servizio socio-educativo.

Si raccorda con le/i professionisti degli Sportelli d'Ascolto.

Dovrà poi costantemente rapportarsi con il Servizio socio-educativo di ASC InSieme al fine di condividere le situazioni evidenziate e definire le azioni e gli interventi più consoni da intraprendere a favore della/del bambina/o o della/del ragazza/o e della sua famiglia.

L'attività dell'educatrice/tore territoriale sul territorio di riferimento si realizza attraverso:

- a) la 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'educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore di ASC InSieme;
- b) i contatti e le collaborazioni con le risorse territoriali individuate anche a seguito di presentazione formale da parte del Servizio inviante dell'operatrice/tore, del suo ruolo e delle sue funzioni;

- c) il raccordo costante con gli altri Servizi educativi che intervengono nell'ambito della prevenzione del disagio (educativa di strada, educativa di gruppo, orientamento formativo, spazi di aggregazione giovanile, doposcuola);
- d) l'affiancamento ai gruppi educativi finalizzato all'individuazione e alla partecipazione ad attività specifiche e/o l'accompagnamento e il supporto alle/ai bambine/i o alle/ai ragazze/i nell'inserimento in attività socio-educative;
- e) la partecipazione ai Tavoli di Comunità e alle Commissioni Disagio a garanzia di un lavoro integrato nella comunità educante.

5.5 Interventi educativi di gruppo

Sono contesti di incontro rivolti a persone minorenni con disagio, segnalati dalla Scuola e/o già in carico ai Servizi, che prevedono la presenza di figure educative. 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:

- a) offrire opportunità di socializzazione e confronto con i pari e le persone adulte di riferimento;
- b) stimolare e supportare la partecipazione sociale;
- c) migliorare le capacità relazionali attraverso il fare esperienziale e offrendo momenti di riflessione rispetto a strategie comunicative e abilità sociali adeguate;
- d) interagire in una dinamica educativa in risposta alle esigenze della persona minorenne;
- e) sostenere i genitori nel loro ruolo educativo.

Il gruppo va inteso come uno strumento di lavoro delle/gli operatrici/tori coinvolti nelle situazioni e per ogni bambina/o o ragazza/o dovrà essere elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

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.

Le persone minorenni destinatarie di questo tipo di intervento insieme alle loro famiglie, sono indicativamente di età compresa tra gli 8 e i 17 anni (gruppi non spontanei suddivisi per fasce omogenee di età).

Gli interventi sono attivati su segnalazione/richiesta della Scuola, dell'assistente sociale di riferimento (se già in carico) e della famiglia.

Il Servizio attraverso l'équipe socio-educativa (assistente sociale e educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore) 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 la/il bambina/o o la/il ragazza/o direttamente interessate/i e con le loro famiglie.

Gli interventi educativi di gruppo si realizzano su moduli temporali della durata di 4 mesi. L'educatrice/tore professionale opererà direttamente con 4/5 bambine/i o ragazze/i, incontrandosi indicativamente 2 volte alla settimana per 3 ore ciascuna.

In casi specifici, gli interventi educativi possono essere realizzati nella fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 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 bambina/o o ragazza/o coinvolta/o 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. Le/gli educatrici/tori professionali del Soggetto appaltatore realizzeranno quindi gli interventi direttamente a contatto con la/il bambina/o o la/il ragazza/o, mentre opereranno in "back office" per la programmazione degli stessi attraverso incontri/équipe periodici/che con le/gli operatrici/tori di riferimento (educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore, assistente sociale responsabile del caso, educatrici/tori professionali della rete degli interventi educativi a favore delle persone minorenni con disagio, educatrici/tori professionali dei Centri Giovanili). Potranno partecipare ai Tavoli di Comunità territoriali. Saranno costantemente in raccordo con la famiglia della/del bambina/o o della/del ragazza/o 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'educatrice/tore professionale, se necessario, possa "trasportare" la/il bambina/o o la/il ragazza/o utilizzando (prioritariamente) il mezzo dato in dotazione dal Soggetto appaltatore.

5.6 Spazi di aggregazione Centri giovanili

Sono spazi polifunzionali dove le/i ragazze/i possono incontrarsi al fine di sviluppare insieme nuove competenze e conoscenze. Le attività culturali, ricreative e formative che si svolgono all'interno possono essere gestite dalle/dai ragazze/i stesse/i affiancate/i da figure educative che hanno il compito di educare alle life skills e favorire la relazione tra pari.

Si tratta di contesti che prevedono attività ad aggregazione spontanea e ad accesso libero e attività dove è prevista un'iscrizione. Le/i ragazze/i possono essere inviate/i dal Servizio Sociale con il consenso dei genitori, delineando così un lavoro con progetti educativi mirati e specifici.

Le attività svolte all'interno del Centro Giovanile dovranno essere in rete con gli altri interventi educativi realizzati nell'ambito di quel determinato territorio (per esempio interventi educativi individuali e domiciliari, educativa territoriale, educativa di strada, interventi di orientamento scolastico e formativo).

Le/i ragazze/i destinatarie/i di questo tipo di intervento insieme alle loro famiglie, sono indicativamente di età compresa tra i 12 e i 18 anni.

Gli inserimenti non spontanei sono attivati su segnalazione/richiesta della Scuola, e/o dell'assistente sociale, e/o dell'Équipe Territoriale (ET).

Gli accessi al Centro giovanile di norma sono articolati su 2/3 pomeriggi settimanali di 2/3 ore ciascuno, per un periodo predeterminato, in base allo specifico progetto.

In casi specifici, le attività possono essere realizzate nella fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 23.00, sia nei giorni feriali che in quelli festivi (per esempio feste, eventi...).

Si richiede che nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatrice/tore professionale, se necessario, possa "trasportare" la/il bambina/o o la/il ragazza/o utilizzando (prioritariamente) il mezzo dato in dotazione dal Soggetto appaltatore.

5.7 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'emarginazione 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, 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:

- a) attivare una relazione significativa con la/il bambina/o o la/il ragazza/o al fine di favorire il percorso motivazionale e contemporaneamente instaurare un rapporto di fiducia con la famiglia;
- b) analizzare le capacità, gli interessi, le attitudini e le aspettative della/del bambina/o o della/del ragazza/o in ambito formativo e professionale;
- c) attivare la rete territoriale di riferimento, principalmente costituita da Servizi Sociali, Scuola, Centri di formazione professionale, Servizi extra-scolastici.

Destinatari/i degli interventi sono persone minorenni con età 13-18 anni con difficoltà di inserimento in ambito scolastico, formativo, lavorativo e sociale.

L'intervento educativo a favore della/del bambina/o o della/del ragazza/o è attivato su segnalazione/richiesta principalmente della Scuola e del Servizio Sociale. L'educatrice/tore professionale in collaborazione con le/gli operatrici/tori referenti del caso (se già in carico), attiverà un rapporto di conoscenza e fiducia con la/il bambina/o o la/il ragazza/o, pianificando le fasi operative dell'intervento e condividendo con lei/lui, la sua famiglia e con tutti le/gli interlocutori/tori coinvolte/i il progetto individualizzato che potrà concretizzarsi in 1/2 incontri settimanali.

Il Progetto di Intervento Individualizzato (PEI), è gestito dall'educatrice/tore professionale in raccordo con l'educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore di ASC InSieme, l'assistente sociale referente del caso, la Scuola e la famiglia attraverso:

- a) colloqui frequenti, e spesso caratterizzati dall'informalità, con la/il bambina/o o la/il ragazza/o coinvolta/o e la sua famiglia per verificare le motivazioni, le aspettative, e le competenze proprie al fine di attuare interventi mirati alle sue esigenze;
- b) incontri di raccordo con la Scuola e in caso di bisogno con i Servizi Sociali, per la definizione di obiettivi comuni;
- c) partecipazione dell'educatrice/tore professionale ai momenti informali promossi dalle/dagli altre/i educatrici/tori professionali presenti sul territorio e frequentati dalla/dal bambina/o o dalle/dai ragazze/i interessate/i (per esempio gruppi educativi, educativa di strada, spazi di aggregazione);
- d) partecipazione alle équipes di coordinamento periodiche, ai Tavoli di Comunità e alle Commissioni Disagio;
- e) produzione finale di documentazione come supporto fondamentale per la valutazione del progetto.

Si richiede che nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatrice/tore professionale, se necessario, possa "trasportare" la/il bambina/o o la/il ragazza/o utilizzando (prioritariamente) il mezzo dato in dotazione dal Soggetto appaltatore.

Gli interventi in ambito scolastico, di norma si realizzano su richiesta esplicita della Scuola, a favore delle/degli studenti delle classi terze della Scuola secondaria di primo grado in carico ai Servizi Sociali e si articolano in laboratori di orientamento scolastico o in colloqui individuali al fine di stimolare cambi di prospettiva e rendere maggiormente informate/i e consapevoli le/i ragazze/i, ma anche le loro famiglie, rispetto alla scelta della Scuola secondaria di secondo grado nell'arco temporale che comprende indicativamente i mesi di novembre/dicembre. L'intervento è in rete con quanto offerto da altre agenzie educative (per esempio azioni raccordate con il Progetto Orientamento Metropolitano).

5.8 Incontri protetti e/o vigilati nell'ambito del Servizio Spazio Neutro

È un intervento rivolto principalmente a figlie/i di genitori separati o divorziati, di genitori con limitazione o sospensione della responsabilità genitoriale, a persone minorenni in affidamento familiare. Nella quasi totalità dei casi è disposto con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, dando mandato al Servizio Sociale della gestione.

Si svolgono alla presenza di una/un educatrice/tore professionale, sono finalizzati a garantire il diritto di visita, primariamente, della persona minorenne e a sostenere la continuità relazionale genitore-figlia/o all'interno di un contesto protetto e/o tutelato.

Destinataria/o principale dell'intervento è la/il bambina/o o la ragazza/o e il suo diritto a mantenere relazioni personali e dirette con entrambi i genitori, secondo quanto indicato nell'articolo 9 della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia.

Il Servizio Spazio Neutro ha pertanto l'obiettivo di garantire un contesto neutrale e protetto in cui la figura educativa presente svolge anche il ruolo di mediazione del conflitto tra le figure adulte di riferimento, preservando in questo modo la relazione affettiva tra la/il bambina/o o la/il ragazza/o e i propri genitori.

Obiettivi specifici degli incontri protetti sono:

- a) far incontrare la/il bambina/o o la/il ragazza/o e i propri genitori in uno spazio accogliente e sicuro, in un contesto di neutralità e sospensione del conflitto tra le figure adulte di riferimento;

- b) aiutare la/il bambina/o o la/il ragazza/o a mantenere o ristabilire la relazione con il genitore non convivente;
- c) accompagnare i genitori verso la/il figlia/o e le sue emozioni e aiutarli nell'ascolto dei suoi bisogni;
- d) ricostruire il senso di responsabilità genitoriale anche nella prospettiva di una gestione libera e autonoma degli incontri, e mediante la condivisione iniziale degli obiettivi dell'intervento (patto educativo) e il confronto periodico con le operatrici/tori coinvolte/i nel caso circa l'andamento e lo sviluppo degli incontri;
- e) monitorare il comportamento dei genitori anche attraverso l'elaborazione di relazioni periodiche redatte dalla figura educativa presente durante gli incontri, che il Servizio Sociale dovrà trasmettere all'Autorità Giudiziaria competente per i dovuti aggiornamenti sulla situazione;
- f) facilitare il momento dello scambio tra la/il bambina/o o la/il ragazza/o e i propri genitori laddove questi presentino un'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'educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore di ASC InSieme e l'équipe di riferimento, attraverso l'utilizzo di specifica modulistica. Verrà quindi elaborato un progetto d'intervento comprensivo di obiettivi, tempi, modalità operative, anche attraverso la condivisione del patto educativo con il genitore coinvolto, e si procederà a formalizzare la richiesta di attivazione al Soggetto appaltatore, attraverso l'individuazione dell'educatrice/tore professionale che dovrà quindi conoscere la/il bambina/o o la/il ragazza/o e le figure adulte di riferimento per poi gestire gli incontri protetti con modalità mirate e condivise e produrre le relazioni periodiche sul loro andamento. Per la peculiarità di questa tipologia di intervento, la figura educativa dovrà avere una formazione specifica e una pregressa esperienza in questo ambito.

L'avvio dell'intervento da parte del Soggetto appaltatore dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta formale di ASC InSieme.

L'organizzazione degli incontri è strutturata in base alla situazione specifica della/del bambina/o o della/del ragazza/o e dei suoi genitori o sulla base delle prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria e della relativa programmazione di riferimento. A titolo esemplificativo la cadenza può essere settimanale, quindicinale o mensile per un monte ore di 2/4 per ciascuno incontro per un dato periodo di tempo. L'educatrice/ore professionale del Soggetto appaltatore che gestisce l'incontro deve raccordarsi sistematicamente con l'assistente sociale di riferimento del caso e con l'educatrice/ore professionale Coordinatrice/tore di ASC InSieme per il monitoraggio e la verifica del buon esito dell'intervento. Deve inoltre documentare con relazioni periodiche il percorso realizzato.

Si richiede che nell'ambito dello svolgimento delle attività, l'educatrice/tore professionale, se necessario, possa "trasportare" la/il bambina/o o la/il ragazza/o utilizzando (prioritariamente) il mezzo dato in dotazione dal Soggetto appaltatore.

5.9 Mediazione culturale e linguistica per cultura e lingua araba

La/il mediatrice/tore culturale e linguistica/o ha il compito, da un lato, di facilitare l'incontro fra le due culture, favorendo lo scambio di informazioni rispetto agli strumenti e alle metodologie, supportando e orientando l'utente nella sua relazione con i Servizi socio-sanitari; dall'altro di fare da ponte tra

operatrici/tori e utenti migranti, non solo attraverso la traduzione del colloquio, ma anche con azioni tese a favorire la piena comprensione di tutti i messaggi utilizzati nella relazione comunicativa.

Gli obiettivi specifici dell'intervento di mediazione sono:

- a) facilitare, costruire e/o ri-costruire uno spazio aperto e riconosciuto da entrambe le parti di comunicazione/colloquio;
- b) rendere concreto e utile il dialogo attraverso l'interpretariato linguistico e la comunicazione non verbale;
- c) favorire l'incontro delle storie e delle culture che si confrontano nel processo relazionale;
- d) promuovere un percorso di autonomia della persona, per renderla maggiormente soggetto attivo e responsabile.

Pertanto le principali attività da svolgere sono:

- a) affiancare le/gli operatrici/operatori nella presa in carico;
- b) facilitare la comunicazione e la relazione;
- c) tradurre letteralmente all'utente (sia in forma orale che in forma scritta) tutto quanto oggetto di comunicazione nel corso della presa in carico;
- d) supportare l'assistente sociale nella realizzazione del progetto individuale dell'utente attraverso le proprie competenze culturali;
- e) promuovere la ricerca di corsi di alfabetizzazione nella lingua italiana;
- f) aiutare l'utente a comprendere gli obiettivi e le pratiche dell'intervento sociale che la/lo riguarda;
- g) fornire informazioni alle/agli utenti in merito ai loro diritti e alla tutela degli stessi.

Destinatari/i di questo tipo di intervento sono persone e nuclei familiari migranti in carico al Servizio Sociale.

Gli interventi sono attivati su richiesta dell'assistente sociale responsabile del caso e/o dell'educatrice/tore professionale. Nella realizzazione del progetto individualizzato la mediatrice/tore si può trovare a operare con una pluralità di soggetti quali: Forze dell'Ordine, Autorità Giudiziaria, Strutture di accoglienza, Centri Antiviolenza, Consolati, Azienda Unità Sanitaria Locale.

In alcune situazioni di carattere straordinario può essere richiesto l'intervento da parte della Scuola, in particolare per aiutare e rendere possibile la comunicazione tra insegnante e alunna/o e tra insegnante e famiglia, quando questa sia resa complicata da barriere linguistiche e culturali.

6. Volume annuo presunto delle attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per ogni tipologia di intervento, è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte alle/agli utenti, oltre che per la pianificazione, la verifica periodica con l'équipe, la stesura della relazione finale e altro e infine per il coordinamento.

Tipologia di intervento	Ore frontali e non frontali
Educativa di strada, Giovani in Valle e Gioco d'Azzardo Patologico (GAP)	4.185
Interventi educativi individuali e domiciliari	7.800
Educativa territoriale	3.652
Interventi educativi di gruppo e Centri giovanili	2.714

Interventi educativi di orientamento scolastico e formativo	2.288
Incontri protetti e/o vigilati nell'ambito del Servizio Spazio Neutro	2.000
Mediazione culturale e linguistica per cultura e lingua araba	1.548
TOTALE	24.187
Ore di Coordinamento	378

7. Profili professionali

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

- educatrice/tore professionale per la gestione dell'intervento educativo diretto con l'utente;
- educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore, per la programmazione e il coordinamento delle/gli operatrici/tori e per la gestione delle presenze e delle sostituzioni;
- mediatrice/tore culturale e linguistica/o per cultura e lingua araba, per la gestione degli interventi di mediazione specifici.

Tutto il personale impiegato nei Servizi in appalto dovrà essere in possesso, oltre che dei titoli di studio previsti dalla normativa, anche di idoneità all'espletamento delle mansioni, morale e professionale.

Fatti salvi i diritti del personale già operante presso i servizi oggetto di gara, il personale educativo dovrà avere il profilo di "Educatore Professionale" così come previsto dalla normativa nazionale, incluse le specifiche direttive della Regione Emilia-Romagna che hanno individuato i titoli del personale sopra indicato come requisito fondamentale per l'accesso e la permanenza nella professione.

8. Reportistica e valutazione

ASC InSieme, nel rispetto del principio della accountability, è tenuta a dar conto del migliore impiego delle proprie risorse nel raggiungimento dei risultati che portano alla soddisfazione dei bisogni della cittadinanza che si rivolge ai suoi Servizi.

A tal fine è indispensabile disporre di un sistema di reportistica e di valutazione idoneo allo scopo specifico, per ogni tipologia di intervento.

Il rapporto informativo tra ASC InSieme e Soggetto appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

I dati quantitativi (numero ore, numero utenti, numero progetti attivati, numero attività svolte, partecipazione di genere ...) devono essere organizzati per approfondimenti successivi (dato annuale, mensile, eventualmente giornaliero se richiesto) e tramite segmentazione omogenea (dato complessivo, per territorio, per Servizio o gruppo, per utente).

Lo scambio di informazioni relative a dati quantitativi, dovrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico, accessibile ad ASC InSieme.

I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi educativi tramite la relazione tra indicatori misurabili e osservabili (griglie di osservazione, questionari di autovalutazione...), risorse impiegate e obiettivi individuati nel Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Si precisa inoltre che i progetti dovranno:

- a) riportare indicatori misurabili rispetto agli obiettivi indicati;
- b) essere condivisi con l'équipe, la famiglia e/o l'utente se possibile;
- c) essere documentati e riportare la formalizzazione di quanto sopra indicato.

Sono individuati i seguenti indicatori generali che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione di ogni ambito del Servizio che potranno essere integrati dal Soggetto appaltatore in fase di offerta:

a) Numero interventi effettuati nella tempistica programmata da progetto
_____ X 100
Numero complessivo interventi effettuati
[standard di risultato atteso $\geq 85\%$]

b) Numero operatrici/tori subentrate/i per turnover [anno]
_____ X 100
Numero operatrici/tori impiegate/i nel Servizio [anno]
[standard di risultato atteso $\leq 15\%$]

Intervento 5.1

a) Numero persone minorenni coinvolte in eventi specifici
_____ X 100
Numero persone minorenni contattate dal progetto-intervento
[standard di risultato atteso $> = 50\%$]

b) Numero interventi con attivazione di/indirizzo ad altri Servizi del territorio
_____ X 100
Numero interventi attivati
[standard di risultato atteso $> 50 \%$]

Intervento 5.2

a) Numero progetti con identificazione dei bisogni entro 10 giorni
_____ X 100
Numero progetti attivati
[standard di risultato atteso $> = 80\%$]

b) Numero casi di rischio devianza presi in carico
_____ X 100
Numero casi di rischio devianza segnalati
[standard di risultato atteso 100%]

c) Numero casi di rischio devianza presi in carico con supporto/coinvolgimento genitoriale
_____ X 100

Numero casi segnalati
[standard di risultato atteso 100%]

Intervento 5.3

a) Numero casi a rischio non allontanati
_____ X 100

Numero casi a rischio di allontanamento segnalati
[standard di risultato atteso > 90%]

b) Numero progetti con identificazione dei bisogni entro 10 giorni
_____ X 100

Numero progetti attivati
[standard di risultato atteso > =80%]

Intervento 5.4

a) Mappatura delle risorse del territorio (educative, sportive e ricreative)
[standard di risultato atteso - approvazione da parte di ASC InSieme]

b) Partecipazione ai Tavoli di Comunità ed alle Commissioni disagio
_____ X 100

Tavoli/ Commissioni convocate
[standard di risultato atteso > = 95%]

Intervento 5.5

a) Numero utenti che abbandonano il progetto educativo
_____ X 100

Numero utenti coinvolti nel progetto educativo
[standard di risultato atteso ≤ 5%]

Intervento 5.6

a) Numero progetti con utilizzo Centri giovanili
_____ X 100

Numero progetti attivati nell'ambito del presente Lotto 4
[standard di risultato atteso > = 50%]

Intervento 5.7

a) Numero persone minorenni soggetti ad orientamento scolastico
_____ X 100

Numero persone minorenni coinvolti negli interventi 5.7

[standard di risultato atteso > = 80%]

b) Numero interventi di reinserimento scolastico/formativo attuati
_____ X 100

Numero interventi di reinserimento scolastico /formativo programmati

[standard di risultato atteso 100%]

c) Numero persone minorenni soggette a percorso formativo/lavorativo
_____ X 100

Numero persone minorenni coinvolti negli interventi 5.7

[standard di risultato atteso >= 10%]

Intervento 5.8

a) Numero casi di mancata adesione al patto educativo
_____ X 100

Numero casi di patto educativo condiviso con figure genitoriali

[standard di risultato atteso < = 3%]

b) Numero casi evoluti con gestione autonoma degli incontri
_____ X 100

Numero casi soggetti a programmi di incontro protetto

[standard di risultato atteso > = 50%]

Intervento 5.9

a) Numero richieste di mediazione culturale e linguistica realizzate
_____ X 100

Numero richieste di mediazione culturale e linguistica realizzate

[standard di risultato atteso > = 80%]

Lo scambio di informazioni relative a dati qualitativi potrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico accessibile da ASC InSieme.

9. Elementi migliorativi

Gli elementi migliorativi delle proposte che perverranno saranno valutati utilizzando l'approccio delle Capacità e più precisamente andando a premiare quelli in grado di prospettare maggiore efficacia

nella misura dell'impatto prodotto sia su chi fruisce (direttamente: utenti; indirettamente: comunità), sia su chi attua i Servizi e gli Interventi oggetto della valutazione complessiva.

L'allegato A6 contiene tutte le indicazioni utili alla compilazione di questa parte della proposta.

Lotto 5
INTERVENTI EDUCATIVI PER PERSONE ADULTE
Interventi educativi rivolti a persone adulte in condizione di fragilità

Premessa

La crisi economica e sociale determinata dagli effetti dell'emergenza sanitaria da COVID19 ha determinato l'emergere di nuovi bisogni e causato situazioni di fragilità sociale legate alla perdita del lavoro, della casa e della rete di sostegno familiare ed amicale.

La prospettiva di perdita di luoghi di vita dignitosi o di un lavoro, che attraversa trasversalmente tutti i target di utenza, ha effetti sulla tendenza all'isolamento sociale e sulla perdita di autostima con possibili conseguenze anche dal punto di vista sanitario sul benessere complessivo della persona.

I Servizi, i progetti e gli interventi dell'Area Adulte/i sono orientati a sostenere il mantenimento e/o il recupero dell'autonomia necessaria per ricollocarsi 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 capacità di riorganizzarsi in nuove modalità di intervento orientate all'empowerment e nuovi Servizi, in particolare per quanto riguarda l'ambito lavorativo ed abitativo, quali ambiti privilegiati per agire a favore della piena dignità della persona e per renderla autonoma dai Servizi.

Per lo sviluppo degli interventi rivolti a persone adulte in condizioni di fragilità, 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 riguarda la realizzazione di:

1. Interventi educativi per lo sviluppo delle autonomie rivolti a neo maggiorenni e/o minorenni prossime/i alla maggiore età
2. Interventi educativi a sostegno dell'inclusione sociale dei nuclei familiari provenienti dall'ex area sosta di Casalecchio di Reno
3. Interventi educativi individualizzati finalizzati all'inclusione lavorativa di persone adulte in situazione di fragilità
4. Interventi educativi di sostegno alle problematiche abitative nell'ambito del Servizio di Transizione Abitativa
5. Interventi educativi nell'ambito del progetto distrettuale Abitare

Nel 2020, le/gli utenti in carico sociale destinatarie/i degli interventi oggetto dei Servizi in appalto sono state/i:

Tipologia interventi	Numero utenti
Interventi educativi per lo sviluppo delle autonomie rivolti a neo maggiorenni e/o minorenni prossime/i alla maggiore età	4 (intervento avviato nel 2021)
Interventi educativi a sostegno dell'inclusione sociale dei nuclei familiari provenienti dall'ex area sosta di Casalecchio di Reno	22
Interventi educativi individualizzati finalizzati all'inclusione lavorativa di persone adulte in situazione di fragilità suddivisi in:	
Interventi di orientamento lavorativo, attivazione tirocini, ricerca attiva del lavoro, supporto	97
Ricerca di aziende per tirocini e/o percorsi di avviamento al lavoro	179 (nuove Aziende)
Interventi educativi di sostegno alle problematiche abitative nell'ambito del Servizio di Transizione Abitativa	156
Interventi educativi nell'ambito del progetto distrettuale Abitare	15

La progettazione socio-educativa rivolta a persone adulte in situazione di fragilità si caratterizza attraverso approcci multidimensionali che integrano i bisogni socio educativi a quelli sanitari, realizzando una visione olistica della persona e delle sue specificità. In questa prospettiva si inserisce la metodologia di progettazione con Budget di Salute così come definita dalle linee guida condivise in ambito metropolitano in fase di sperimentazione anche nel Distretto Reno Lavino Samoggia.

La metodologia di progettazione che caratterizza i Servizi oggetto del presente appalto mette al centro la persona promuovendo percorsi di empowerment e crescita personale attraverso azioni di ascolto e sostegno definite nell'ambito delle équipe multidisciplinari. Gli interventi educativi sono improntati ad un approccio socio relazionale con l'utente ed il suo sistema di relazioni.

Gli interventi educativi saranno realizzati attraverso la definizione di progetti educativi individualizzati condivisi con l'utente e con la sua rete di relazioni significative. Ogni progetto educativo 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 ricollocarsi nel contesto sociale in una posizione paritaria e non più di svantaggio. Gli obiettivi di ciascun intervento sono indicati nei documenti di progettazione individuale (Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) o Piano Educativo Individualizzato (PEI)) e si riferiscono alla situazione individualizzata dell'utente in una visione evolutiva rispetto alle diverse aree di autonomia e di benessere della persona.

3. Destinatari/i

Le/i destinatarie/i in relazione alle tipologie di intervento sono:

- a) persone adulte in situazione di fragilità sociale residenti ed in carico al Servizio Sociale
- b) nell'ambito del Progetto Abitare, soggetti segnalati dagli Uffici Casa comunali non in carico al Servizio Sociale;
- c) persone adulte in situazione di fragilità sociale con problematiche anche di tipo sanitario;

- d) persone minorenni prossime alla maggiore età per le quali si valuta opportuno attivare progetti finalizzati all'autonomia;
- e) persone adulte e nuclei familiari residenti a Casalecchio di Reno provenienti dall'ex Area sosta di Via Allende 22.

4. Luoghi di esecuzione dei Servizi

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

5. Descrizione delle tipologie di intervento

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Interventi educativi per lo sviluppo delle autonomie rivolti a neo maggiorenni e/o minorenni prossime/i alla maggiore età
2. Interventi educativi a sostegno dell'inclusione sociale dei nuclei familiari provenienti dall'ex area sosta di Casalecchio di Reno
3. Interventi educativi individualizzati finalizzati all'inclusione lavorativa di persone adulte in situazione di fragilità
4. Interventi educativi di sostegno alle problematiche abitative nell'ambito del Servizio di Transizione Abitativa
5. Interventi educativi nell'ambito del progetto distrettuale Abitare

I Servizi educativi per persone adulte sono rivolti a persone che versano in particolari condizioni di fragilità sociale, economica, lavorativa ed abitativa. Sono caratterizzati da interventi educativi, con valenza ed intensità variabile in base al progetto individuale concordato con l'assistente sociale responsabile del caso e/o con la/il Coordinatrice/tore degli interventi educativi di ASC InSieme.

Si tratta di interventi individualizzati con obiettivi definiti e concordati con ASC InSieme 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 della persona e/o del nucleo familiare.

Le tipologie di intervento educativo prevedono una flessibilità oraria nella fascia tra le ore 7.00 e le ore 21.00 su 6 giorni settimanali.

Obiettivo principale del Servizio diventa l'acquisizione dell'autonomia della persona in carico attraverso un percorso di consapevolezza e valorizzazione delle sue risorse e l'acquisizione di competenze e strumenti necessari per il raggiungimento degli obiettivi specifici prefissati.

5.1 Interventi educativi per lo sviluppo delle autonomie rivolti a neo maggiorenni e/o minorenni prossime/i alla maggiore età

A seguito di una riflessione sulle tipologie di intervento messe in atto a sostegno delle persone minorenni che in prossimità del compimento della maggiore età si sono trovate in condizione di estrema necessità di una collocazione abitativa e lavorativa, è emersa la necessità di attivare una progettazione mirata rivolta a questo target di utenza. Si tratta di situazioni complesse soprattutto quando le persone minorenni provengono da percorsi presso comunità educative o da affidi familiari.

Da luglio 2021 si è avviata la sperimentazione di un appartamento per la realizzazione di 4 progetti educativi di accoglienza e sostegno all'autonomia per neo maggiorenni.

Gli obiettivi degli interventi sono:

- a) consolidare le capacità e le autonomie delle/dei ragazze/i neomaggiorenni, favorendo il processo di costruzione di un progetto di vita personale, attraverso la definizione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che preveda specifici percorsi personali, scolastici, formativi e lavorativi;
- b) consentire di sperimentarsi con responsabilità diretta nella convivenza con un sostegno mirato da parte di educatrici/tori professionali e attraverso il supporto offerto dalle prestazioni dei Servizi territoriali;
- c) raggiungere un buon livello di equilibrio e benessere personale, di adeguatezza nelle relazioni sociali e di autonomia abitativa, di studio e lavorativa.

Azioni specifiche nell'ambito di questi interventi sono:

- a) il sostegno nella gestione dei rapporti con il nucleo familiare di origine, laddove presente, e l'aiuto nella ricerca di strategie personali per la gestione delle relazioni fra pari;
- b) l'organizzazione degli spazi di vita nell'ambito dell'appartamento dedicato alle/ai neo maggiorenni;
- c) l'aiuto nella gestione autonoma del budget personale settimanale e mensile;
- d) il supporto nella gestione della salute personale;
- e) l'orientamento con uso delle mappe e la conoscenza degli uffici di pubblica utilità (Anagrafe, Questura, Ufficio casa, Informagiovani, Centro per l'Impiego, Ufficio lavoro, banche, posta, Centri Autorizzati di assistenza Fiscale (CAF)...);
- f) il sostegno nella ricerca di corsi di formazione gratuiti o finanziati dalla Regione Emilia-Romagna e/o di enti di formazione, oltre all'eventuale orientamento al percorso universitario;
- g) l'aggiornamento del curriculum, la ricerca lavoro attraverso internet, agenzie interinali, quotidiani e altro, le simulate di colloqui lavorativi, la produzione di inserzioni, il supporto durante eventuali colloqui (con Informagiovani, Centro per l'impiego, aziende).

5.2 Interventi educativi a sostegno dell'inclusione sociale dei nuclei familiari provenienti dall'ex area sosta di Casalecchio di Reno

Gli interventi educativi a sostegno dell'inclusione sociale dei nuclei familiari provenienti dall'ex area sosta di Casalecchio di Reno, si collocano all'interno percorso che ha portato alla fine del 2019 alla chiusura definitiva dell'area ed al trasferimento degli ultimi 8 nuclei familiari presso alloggi comunali ed alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP).

L'obiettivo primario di questo intervento è favorire l'inclusione sociale dei nuclei familiari provenienti dall'ex area sosta di Casalecchio nell'attuale contesto sociale di residenza. Gli interventi educativi saranno rivolti a favorire l'accesso alle opportunità e risorse presenti in ambito comunale e di quartiere nonché alla mediazione rispetto a problematiche di convivenza in ambito condominiale e di quartiere. L'intervento dovrà coordinarsi con le azioni previste nell'ambito del progetto di inclusione PON Metro avviato dal Comune di Casalecchio che coinvolge principalmente il quartiere San Biagio.

5.3 Interventi educativi individualizzati finalizzati all'inclusione lavorativa di persone adulte in situazione di fragilità

Per quanto riguarda l'ambito lavorativo le persone in carico al Servizio Sociale hanno dai 18 ai 65 anni con competenze ed esigenze molto diverse; si spazia da persone neo-disoccupate con competenze professionali già acquisite e buone opportunità di reinserimento nel mondo del lavoro, a persone in età avanzata e con problematiche sanitarie, disoccupate di lungo periodo e scarsamente produttive.

In base al profilo professionale e personale dei soggetti in carico al Servizio, l'assistente sociale responsabile del caso in raccordo con la figura di coordinamento, valuta la tipologia di percorso di inclusione sociale e inserimento lavorativo da attivare che può prevedere l'avvio di interventi educativi individualizzati finalizzati all'inclusione lavorativa promossi da ASC InSieme o i programmi previsti nell'ambito degli interventi di cui alla L.R. 14/2015 realizzati da enti di formazione accreditati.

Gli interventi educativi finalizzati all'inclusione lavorativa promossi da ASC InSieme, si strutturano nei seguenti ambiti:

- a) orientamento lavorativo, attivazione di tirocini, ricerca attiva del lavoro ed attività di sostegno a progetti di auto imprenditoria;
- b) ricerca di aziende per gli inserimenti di tirocini e/o percorsi lavorativi;
- c) interventi educativi a supporto percorsi inclusione di persone seguite dal Servizio Dipendenze patologiche (SerDP).

I progetti individualizzati di orientamento lavorativo e di attivazione e tutoraggio dei tirocini formativi promossi da ASC InSieme prevedono il costante monitoraggio degli obiettivi legati a competenze trasversali e professionali acquisite in itinere dalle/dai tirocinanti. Tali competenze devono risultare misurabili con indicatori specifici di controllo, attraverso l'utilizzo di strumenti specifici di verifica. In un'ottica di capacitazione dell'utente si realizza anche il servizio di ricerca attiva del lavoro con educatrice/tore che prevede l'affiancamento nella ricerca del lavoro, l'iscrizione al portale regionale Lavoro per te, la profilazione professionale e la stesura del curriculum. Il percorso è personale e individualizzato e al termine è prevista una breve restituzione. Per supportare i soggetti meno digitalizzati nella ricerca attiva del lavoro, è in essere il servizio di candidature online, gestito dalle/dagli operatrici/tori del Centro Risorse Territoriale, che consiste nell'invio dei curricula agli annunci di lavoro rispondenti al profilo professionale. Nell'ambito di questi interventi si inseriscono anche azioni di informazione e sostegno a progetti di auto imprenditoria con particolare riferimento ai percorsi di accesso ai finanziamenti specifici erogati da enti pubblici e privati (progetto SELFIEmployment dell'Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro (ANPAL), Insieme per il Lavoro...).

Per quanto riguarda l'individuazione delle aziende disponibili ad accogliere tirocini e/o attivare contratti di lavoro con persone in carico ai Servizi Sociali, 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 che ha effettuato un percorso formativo per operatrice/tore telemarketing. La banca dati è costituita da 1.314 aziende e mediamente vengono individuate 100 nuove aziende all'anno.

Per quanto riguarda gli interventi educativi a supporto percorsi inclusione di persone seguite dal SerDP si prevede la realizzazione di interventi educativi specifici in carico al SerDP di Zola Predosa finalizzati in particolare all'inclusione sociale e lavorativa. Tali interventi sono finanziati dalle risorse distrettuali programmate nell'ambito degli interventi di bassa soglia. Si tratta di interventi definiti dall'équipe sociale del SerDP il cui monitoraggio viene effettuato nell'ambito della verifica del percorso riabilitativo della persona.

Gli interventi educativi relativi all'ambito lavorativo sono programmati e monitorati da una figura educativa di coordinamento di ASC InSieme che concorderà con di volta in volta l'équipe educativa la tipologia di interventi più opportuna, valutando anche eventuali esigenze specifiche che potranno definirsi in itinere.

Considerando il crescente numero di persone per le quali è necessario ampliare le opportunità di inserimento lavorativo e di inclusione sociale, si ritiene necessario considerare, anche all'interno degli interventi finalizzati al mantenimento delle competenze personali e professionali, l'implementazione delle progettazioni che prevedono il coinvolgimento dell'associazionismo e del volontariato territoriale in un'ottica di welfare di comunità.

5.4 Interventi educativi di sostegno alle problematiche abitative nell'ambito del Servizio di Transizione Abitativa

Il Servizio di Transizione Abitativa si occupa di progetti di accoglienza temporanea in appartamenti di persone adulte e nuclei familiari in situazione di emergenza abitativa attraverso due diverse modalità: gestione diretta e gestione indiretta attraverso specifico contratto con soggetto esterno.

La gestione diretta è realizzata da ASC InSieme attraverso la disponibilità di 28 appartamenti collocati nei Comuni del Distretto Reno Lavino Samoggia. In questi appartamenti vengono inseriti temporaneamente nuclei familiari o persone singole in carico al Servizio Sociale privi/e di abitazione ed impossibilitati/e a trovare una soluzione abitativa di autonomia. Gli inserimenti dei nuclei familiari all'interno degli alloggi avviene di norma in regime di convivenza.

Gli interventi educativi oggetto del presente Capitolato speciale sono quelli rivolti ai nuclei familiari o alle persone singole ospitati/e presso gli appartamenti in gestione diretta di ASC InSieme. Obiettivo principale di questi interventi è quello di offrire un supporto e un accompagnamento educativo, finalizzato al consolidamento o all'acquisizione di abilità e competenze personali, necessarie per affrontare un reinserimento sociale ed uscire dalla situazione di precarietà abitativa.

Le azioni principali variano in base al progetto individualizzato e potranno comprendere:

- a) l'accompagnamento del nucleo familiare o della persona per tutto il periodo di accoglienza previsto, attivando le azioni necessarie, individuate sia nel progetto definito dal Servizio inviante, sia dalle osservazioni dirette effettuate dal Soggetto appaltatore nel corso dell'accoglienza, prevedendo momenti di sintesi e valutazioni orientate ad una graduale ridefinizione del percorso nonché degli obiettivi e dell'intensità;
- b) il supporto nella gestione dell'alloggio e della convivenza nel rispetto del Regolamento di ASC InSieme (compresa la consegna del bollettino ed il monitoraggio del pagamento della quota di compartecipazione al Servizio);
- c) le azioni di responsabilizzazione nei consumi di luce, gas e acqua nonché alla raccolta differenziata;
- d) l'interazione con le/gli altre/i inquiline/i del condominio ed in particolare la gestione delle relazioni con le/i residenti e la risoluzione di eventuali conflitti, mediante azioni che coinvolgano attivamente anche le/i residenti, trasformandole/i in soggetti attivi del progetto e del cambiamento;
- e) l'interazione con le realtà territoriali pubbliche e private;
- f) la collaborazione per la gestione degli aspetti manutentivi e di arredamento.

Sulla base del livello di autonomia del nucleo familiare o della persona rilevato attraverso un'apposita scheda di valutazione (strumento già validato ed in uso in fase di segnalazione), potrà essere definito il progetto di Transizione Abitativa e gli obiettivi educativi dell'intervento.

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

5.5 Interventi educativi nell'ambito del progetto distrettuale Abitare

Sono interventi educativi finalizzati a fornire un affiancamento educativo a cittadine/i del Distretto che si trovano in una situazione di precarietà e do disagio abitativo con la finalità di attivare un aiuto e un sostegno alla ricerca abitativa nel mercato immobiliare privato.

Le/gli utenti beneficiarie/i di questi interventi potranno essere segnalate/i dalle assistenti sociali di ASC InSieme o dagli Uffici casa comunali attraverso l'apposita scheda di segnalazione in corso di definizione.

Obiettivo principale dell'intervento è quello di conoscere ed intervenire preventivamente nelle situazioni di emergenza abitativa in cui i nuclei familiari hanno sufficienti risorse personali ed economiche per poter ricercare soluzioni abitative in autonomia ma necessitano di un accompagnamento nella ricerca di alloggi sul mercato privato della locazione.

Le attività sono realizzate in stretta connessione con le assistenti sociali referenti del caso e fortemente orientate all'empowerment delle famiglie e potranno prevedere:

- a) l'aiuto alle famiglie orientato ad una lettura consapevole della propria situazione di precarietà, disagio o emergenza abitativa;
- b) il supporto nella gestione e programmazione delle risorse e delle spese familiari;

- c) il supporto nella partecipazione a bandi pubblici e privati che mettono a disposizione risorse abitative;
- d) la preparazione ai colloqui e gli incontri con le/i proprietarie/i di casa e/o le agenzie immobiliari;
- e) la ricerca di forme di garanzia anche attraverso gli istituti di credito locali.

Gli obiettivi e le azioni specifiche sono definiti per ogni famiglia all'interno del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) sottoscritto dal nucleo, dall'educatrice/tore e dall'assistente sociale di riferimento se presente. All'interno del PEI è inoltre definita la durata complessiva del progetto e i tempi e le modalità di verifica.

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 alle/agli utenti, "non frontali" (per esempio colloquio di pianificazione, colloqui di verifica periodica con équipe del Servizio Sociale Territoriale, stesura relazione finale...) 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 e non frontali
Interventi educativi per lo sviluppo delle autonomie rivolti a neo maggiorenni e/o minorenni prossime/i alla maggiore età	600
Interventi educativi a sostegno dell'inclusione sociale dei nuclei familiari provenienti dall'ex area sosta di Casalecchio di Reno	384
Interventi educativi a sostegno dell'occupazione per persone adulte in situazione di fragilità	2.352 (tirocini) 1.200 (Centro Risorse Territoriale) 1.200 (SerDP)
Interventi educativi di sostegno alle problematiche abitative nell'ambito del Servizio di Transizione Abitativa	3.744
Interventi educativi nell'ambito del progetto distrettuale Abitare	2.016
Ore di Coordinamento	196
TOTALE	11.692

7. Profili professionali

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

- a) educatrice/tore professionale per la gestione dell'intervento educativo diretto con l'utente;
- b) educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore, per la programmazione e il coordinamento delle/gli operatrici/tori e per la gestione delle presenze e delle sostituzioni;
- c) Operatrice/tore telemarketing per le attività del Centro Risorse Territoriale ovvero per la ricerca di aziende per gli inserimenti di tirocini e/o percorsi lavorativi.

Tutto il personale impiegato nei Servizi in appalto dovrà essere in possesso, oltre che dei titoli di studio previsti dalla normativa nazionale e regionale (per le/gli educatrici/tori comprese le eccezioni di cui all'articolo 1, commi da 584 a 589 della Legge 205/2017 e successive modifiche e integrazioni), anche di idoneità all'espletamento delle mansioni, morale e professionale.

Fatti salvi i diritti del personale già operante presso i servizi oggetto di gara, il personale educativo dovrà avere il profilo di “Educatore Professionale” così come previsto dalla normativa nazionale, incluse le specifiche direttive della Regione Emilia-Romagna che hanno individuato i titoli del personale sopra indicato come requisito fondamentale per l'accesso e la permanenza nella professione.

Per i dettagli su requisiti e competenze richieste per l'operatrice/tore telemarketing, si rimanda all'articolo 6, comma 7 della sezione generale del Capitolato speciale.

8. Reportistica e valutazione

ASC InSieme, nel rispetto del principio della accountability, è tenuta a dar conto del migliore impiego delle proprie risorse nel raggiungimento dei risultati che portano alla soddisfazione dei bisogni della cittadinanza che si rivolge ai suoi Servizi.

A tal fine è indispensabile disporre di un sistema di reportistica idoneo allo scopo specifico, per ogni tipologia di intervento.

Il rapporto informativo tra ASC InSieme e Soggetto appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

I dati quantitativi (numero ore, numero utenti, numero progetti attivati, numero attività svolte, partecipazione di genere ...) devono essere organizzati per approfondimenti successivi (report annuale su tutte le attività per anno solare, report mensile per tirocini e transizione abitativa) e tramite segmentazione omogenea (dato complessivo, per territorio, per Servizio, per utente).

Lo scambio di informazioni relative a dati quantitativi, dovrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico, accessibile ad ASC InSieme.

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

a) Numero progetti
condivisi con l'équipe di riferimento e con l'utente
_____ X 100

Numero progetti attivati
[standard di risultato atteso = 100%]

b) Numero progetti educativi documentati
_____ X 100

Numero progetti educativi attivati
[standard di risultato atteso = 100%]

c) Numero interventi avviati nella tempistica
prevista da progetto
_____ x 100

Numero complessivo interventi avviati
[standard di risultato atteso ≥ 85%]

d) Numero operatrici/tori subentrate/i
per turnover [anno]
_____ X 100
Numero operatrici/tori impiegate/i nel Servizio [anno]
[standard di risultato atteso $\leq 15\%$]

Intervento 5.1

a) Numero progetti sottoposti a revisione per non raggiungimento obiettivi del PEI
_____ X 100
Numero progetti con PEI
[standard di risultato atteso $\leq 5\%$]

b) Livello di responsabilità diretta nella convivenza e nella gestione dell'appartamento da parte di
ogni utente

Scala da 1 a 10
[standard di risultato atteso ≥ 7 /ogni utente]

c) Numero obiettivi verificati ed eventualmente modificati su singolo progetto
_____ X 100
Numero obiettivi programmati su singolo progetto
[standard di risultato atteso $\geq 75\%$]

Intervento 5.2

a) Numero di mediazioni rispetto a problematiche di convivenza in ambito condominiale e di
quartiere per ogni nucleo su base trimestrale

Scala da 1 a 10
[standard di risultato atteso ≥ 1 /ogni nucleo]

Intervento 5.3

a) Numero tirocini lavorativi attivati
_____ X 100
Numero progetti di tirocinio programmati

b) Numero aziende disponibili a percorsi di tirocinio/lavoro
_____ X 100
Numero aziende contattate allo scopo

c) Numero interventi educativi con monitoraggio positivo definiti con SerDP
_____ X 100
Numero interventi educativi definiti con SerDP
[standard di risultato atteso >= 85%]

Intervento 5.4

a) Numero casi usciti dal progetto entro i 2 anni di permanenza
_____ X 100
Numero casi inseriti nel progetto
[standard di risultato atteso >= 50%]

Intervento 5.5

a) Numero obiettivi raggiunti con riferimento al singolo PEI
_____ X 100
Numero obiettivi previsti dal singolo PEI
[standard di risultato atteso >= 85% per singolo PEI]

b) Numero ricerche abitative nel mercato privato concluse positivamente
_____ X 100
Numero ricerche abitative nel mercato privato attivate

9. Elementi migliorativi

Gli elementi migliorativi delle proposte che perverranno saranno valutati utilizzando l'approccio delle Capacità e più precisamente andando a premiare quelli in grado di prospettare maggiore efficacia nella misura dell'impatto prodotto sia su chi fruisce (direttamente: utenti; indirettamente: comunità), sia su chi attua i Servizi e gli Interventi oggetto della valutazione complessiva.
L'allegato A6 contiene tutte le indicazioni utili alla compilazione di questa parte della proposta.

Lotto 6
TRASPORTI PER PERSONE FRAGILI
Trasporto e accompagnamento scolastico per minorenni con disabilità,
consegna pasti a domicilio, trasporto al lavoro di persone con disabilità

Premessa

Al fine di rendere effettivo il diritto di ogni persona di accedere a tutti i gradi del sistema scolastico e formativo, la L.R. 26/2001 promuove interventi volti a facilitare l'accesso e la frequenza alle attività scolastiche e formative, tra cui i Servizi di trasporto e le facilitazioni di viaggio. Le/i destinatarie/i di tali interventi sono le/gli alunne/i frequentanti le Scuole del sistema nazionale di istruzione.

I Servizi di trasporto per persone anziane e con disabilità e la consegna pasti a domicilio, pur non essendo invece obbligatori a norma di legge, rappresentano una modalità di intervento sociale che incide in maniera significativa sulla qualità di vita dei soggetti fragili del territorio.

1. Contesto generale

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

1. Trasporto e accompagnamento scolastico per minorenni con disabilità
2. Consegna pasti a domicilio
3. Trasporto al lavoro di persone con disabilità

Le prestazioni richieste riguardano pertanto i Servizi sopra elencati dalla fase di progettazione a quella della conduzione, tenendo conto delle linee progettuali e degli obblighi indicati nel presente Capitolato speciale.

Gli interventi sono rivolti alla popolazione in situazione di disabilità del Distretto Reno Lavino Samoggia, un bacino di utenza di circa 113.000 abitanti, e riguardano sia l'ambito scolastico che la fragilità in generale, in un territorio da sempre all'avanguardia nell'integrazione delle persone anziane o in condizione di disabilità.

Nell'anno 2020, le/gli utenti destinatarie/i degli interventi oggetto del presente appalto sono state/i:

Territori	Numero utenti Trasporto scolastico	Numero utenti Consegna pasti	Numero utenti Trasporto al lavoro
Comune di Casalecchio di Reno	10	40	5
Comune di Monte San Pietro	3	25	
Comune di Sasso Marconi	1		1
Comune di Valsamoggia	10	15	
Comune di Zola Predosa	5		
TOTALE	29	80	6

2. Obiettivi generali

Obiettivi delle varie tipologie di intervento sono:

Tipologia di intervento	Obiettivi generali
Trasporto e accompagnamento scolastico per minorenni con disabilità	a) garanzia del diritto allo studio; b) sostegno al ben-essere scolastico e ben-essere sociale dell'alunna/o con disabilità; c) supporto alle famiglie nella gestione del percorso scolastico; d) costruzione di relazioni significative con le/i coetanee/i e con le persone adulte di riferimento.
Consegna pasti a domicilio	a) sostenere le persone fragili all'interno dell'ambiente domestico; b) garantire un'alimentazione sana ed equilibrata a persone anziane e con disabilità prevenendo casi di malnutrizione; c) assicurare un contatto giornaliero a soggetti fragili con progetto domiciliare.
Trasporto al lavoro di persone con disabilità	a) favorire l'autonomia delle persone in condizione di disabilità; b) garantire le pari opportunità in relazione all'accesso al lavoro.

3. Destinatari/i

Tipologia di intervento	Obiettivi generali
Trasporto e accompagnamento scolastico per minorenni con disabilità	Minorenni con disabilità, individuate/i ai sensi dell'articolo 3 della Legge 104/92, e loro famiglie, residenti nei territori dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia
Consegna pasti a domicilio	Persone anziane parzialmente non autosufficienti, persone adulte in condizione di fragilità o di disabilità con progetto domiciliare di vita e di cura.
Trasporto al lavoro di persone con disabilità	Persone adulte con disabilità accertata

4. Luoghi di esecuzione dei Servizi

Il Soggetto appaltatore realizza le attività richieste:

- relativamente al trasporto e accompagnamento scolastico, dal domicilio delle/degli utenti (di norma nel territorio di riferimento dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia) agli Istituti scolastici pubblici o privati frequentati dalle/dai destinatarie/i degli interventi all'interno della Città Metropolitana di Bologna.
- relativamente alla consegna pasti a domicilio nei territori dei Comuni di Casalecchio di Reno, Sasso Marconi e Zola Predosa;
- relativamente al trasporto al lavoro, dal domicilio delle/degli utenti (di norma nel territorio di riferimento dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia) ai luoghi di lavoro delle/dei destinatarie/i degli interventi all'interno della Città Metropolitana di Bologna.

5. Descrizione delle tipologie di intervento

La presente sezione del Capitolato speciale riguarda la realizzazione di:

- Trasporto e accompagnamento scolastico per minorenni con disabilità
- Consegna pasti a domicilio
- Trasporto al lavoro di persone con disabilità

5.1 Trasporto e accompagnamento scolastico per minorenni con disabilità

Principali caratteristiche del Servizio in relazione a orari, percorsi e personale necessario sono di seguito indicate in sintesi e sono oggetto di specificazioni e integrazioni nel progetto presentato in sede di procedura di gara:

- a) tutti i trasporti devono prevedere l'impiego di 2 operatrici/tori: una/o addetta/o alla guida, l'altra/o responsabile delle/dei ragazze/i trasportate/i;
- b) le/gli operatrici/tori devono aver ricevuto una formazione idonea all'espletamento del Servizio in ordine all'assistenza alle persone in condizione di disabilità e all'utilizzo dei dispositivi per il loro trasporto;
- c) l'organizzazione deve essere seguita da una/o Coordinatrice/tore che gestirà l'insieme delle necessità (sostituzioni delle/degli operatrici/tori, eventuali richieste dell'ultimo minuto delle famiglie, inserimento di nuove/i richiedenti, cambiamenti di orari);
- d) le/i ragazze/i che usufruiranno del Servizio saranno individuate/i da ASC InSieme all'inizio dell'anno scolastico.

Il Servizio prevede indicativamente:

- a) percorso casa-Scuola con orario dalle ore 06.30 alle ore 09.30 (variabile in base a domicilio utenti e orari Scuola);
- b) percorso Scuola-casa con orario dalle ore 12.30 alle ore 15.30; eventualmente, per le/gli alunne/i che frequentano Scuole a tempo pieno, dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

Indicativamente i percorsi sono i seguenti, ma saranno adeguati alle eventuali nuove esigenze di ogni anno scolastico e sono ottimizzabili da proposte del Soggetto appaltatore in sede di procedura di gara:

- a) percorso Bazzanese durata totale 5,50 ore;
- b) percorso Sasso Marconi durata totale 5,00 ore;
- c) percorso Lavino durata totale 4,50 ore;
- d) percorso Bologna durata totale 5,50 ore;
- e) percorso Vergato durata totale 4,00 ore;
- f) percorso Zola durata totale 1,00 ora;
- g) percorso Casalecchio durata totale 1,00 ora.

La vigilanza sulle/sugli utenti dovrà essere esercitata dal momento iniziale sino a quando alla stessa si sostituisce quella del personale scolastico. Pertanto, al momento dell'entrata a Scuola, le/gli accompagnatrici/tori dovranno accertarsi che la Scuola sia aperta e che il personale scolastico addetto prenda in consegna bambine/i e/o ragazze/i. Per i viaggi di ritorno, la vigilanza sulle/sugli utenti dovrà essere esercitata dal momento della salita sui mezzi, in concomitanza con l'uscita dalla Scuola, sino al momento del loro affidamento ai genitori o ad altra persona adulta a ciò espressamente delegata.

ASC InSieme si impegna a:

- a) consegnare gli elementi utili per la definizione e l'aggiornamento dei singoli percorsi, il numero ed i nominativi delle/degli utenti interessate/i;
- b) comunicare nel modo più tempestivo possibile eventuali variazioni dei percorsi successive all'attivazione del Servizio.

Durante i mesi estivi ASC InSieme si riserva la facoltà di richiedere al Soggetto appaltatore prestazioni integrative relative al trasporto persone minorenni con disabilità presso Centri Estivi del territorio.

5.2 Consegna pasti a domicilio e Trasporto al lavoro di persone con disabilità

Principali caratteristiche dei Servizi in relazione a orari, percorsi e personale necessario sono di seguito indicate in sintesi e sono oggetto di specificazioni e integrazioni nel progetto presentato in sede di procedura di gara:

- a) tutti i trasporti devono prevedere l'impiego una/o operatrice/tore addetta/o alla guida;
- b) nel caso in cui la persona trasportata soffra di una patologia che coinvolga buona parte del corpo, oltre alla/al conducente si rende necessaria la figura dell'accompagnatrice/tore (che potrà essere messa a disposizione dalla famiglia o da ASC InSieme) che deve assistere in maniera attiva la persona con disabilità durante il trasporto;
- c) le/gli operatrici/tori devono aver ricevuto una formazione idonea all'espletamento del Servizio in ordine all'assistenza alle persone in condizione di disabilità e all'utilizzo dei dispositivi per il loro trasporto;
- d) l'organizzazione deve essere seguita da una/o Coordinatrice/tore che gestirà l'insieme delle necessità (sostituzioni delle/degli operatrici/tori, eventuali richieste dell'ultimo minuto delle famiglie, inserimento di nuove/i richiedenti, cambiamenti di orari);
- e) le/gli utenti in condizione di disabilità che usufruiranno del servizio saranno individuati saranno individuate/i da ASC InSieme all'inizio dell'anno solare.

I Servizi dovranno essere garantiti per tutto il periodo dell'anno: dal lunedì al sabato la consegna pasti, dal lunedì al venerdì il trasporto al lavoro (nello specifico 48 settimane di frequenza lavorativa annua). I Servizi verranno organizzati (con scelta delle modalità e dei tempi di lavoro nell'esecuzione delle prestazioni di cui sopra) dal Soggetto appaltatore, sulla base delle esigenze giornaliere dell'utenza avente diritto alla prestazione, il cui elenco verrà trasmesso periodicamente al Soggetto appaltatore da ASC InSieme.

Il Servizio prevede indicativamente:

- a) consegna pasti a domicilio dalle ore 11.00 alle ore 12.30 con ritiro pasti presso la cucina dalle ore 10.00 alle ore 10.45;
- b) percorso casa-lavoro con orario dalle ore 7.00 alle ore 9.00 (variabile in base a domicilio utenti e orari di lavoro);
- c) percorso lavoro-casa con orario dalle ore 16.00 alle ore 17.30; eventualmente, per le/i lavoratrici/tori con part-time orizzontale, dalle ore 13.00 alle ore 15.00.

Il ritiro e la consegna dei pasti (prodotti e confezionati dalle strutture individuate da ASC InSieme) a domicilio di persone anziane e con disabilità segnalate/i dai Servizi Sociali nel territorio del Distretto Reno Lavino Samoggia, dovrà avvenire in rapporto diretto con l'azienda produttrice dei pasti per quanto concerne l'ordine, il ritiro e l'annullamento del pasto.

Il Servizio Sociale, nella persona dell'assistente sociale responsabile del caso, comunica alla/al Coordinatrice/tore del Servizio eventuali nuovi utenti entro le ore 12.00 del giorno precedente il primo giorno di consegna concordato con l'utente. La comunicazione avviene tramite mail, utilizzando la

modulistica attualmente in uso che può essere integrata o migliorata dietro segnalazione del Soggetto appaltatore. La/il Coordinatrice/tore conferma all'assistente sociale, tramite mail, l'attivazione dell'intervento.

Il Soggetto appaltatore dovrà avere effettuato la notifica sanitaria ai fini della registrazione per il trasporto pasti su automezzi da presentare allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) del Comune in cui ha la sede legale. Il Soggetto appaltatore dovrà inoltre essere dotato di un Piano degli autocontrolli redatto in base alla normativa vigente.

I pasti da consegnare al domicilio delle/degli utenti sono inseriti dal centro di produzione in contenitori monoporzione e termosigillati con un ulteriore imballo secondario di polistirolo, al fine di garantire la corretta gestione del contenuto nel rispetto del sistema di autocontrollo a cui è tenuto il Soggetto appaltatore. I contenitori dei pasti già porzionati e confezionati sono idonei a mantenere la temperatura di produzione per il tempo di consegna, non essendo necessario l'uso di un mezzo refrigerato o termico.

Per quanto concerne il trasporto al lavoro il Servizio Sociale, nella persona dell'assistente sociale responsabile del caso, comunica alla/al Coordinatrice/tore del Servizio eventuali nuovi progetti di trasporto. La comunicazione avviene tramite mail, utilizzando la modulistica attualmente in uso che può essere integrata o migliorata dietro segnalazione del Soggetto appaltatore. La/il Coordinatrice/tore conferma all'assistente sociale, tramite mail, l'attivazione dell'intervento entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Il Soggetto appaltatore si impegna inoltre a definire, con ASC InSieme, le tariffe da applicare per la cittadinanza residente nel Distretto Reno Lavino Samoggia che intendano usufruire di trasporti a favore di persone con disabilità pur non essendo in carico ai Servizi, al fine di agevolare la risposta al bisogno espresso di assistenza, in maniera omogenea sul territorio.

5.3 Modalità di esecuzione dei Servizi

Per la realizzazione dell'appalto ASC InSieme mette a disposizione i seguenti mezzi di trasporto:

Tipo	Targa	Anno immatricolazione	Capacità posti
FIAT DUCATO	ES 220 GD	2014	9
FIAT DUCATO	EK 977 PU	2012	9
FIAT DUCATO	DJ 621 KH	2007	9
FIAT PUNTO	CB974YX	2002	5
RENAULT KANGOO	BB219VD	1999	5
SKODA FABIA	BP296XY	2001	5

Quanto ai mezzi conferiti in uso si precisa che:

- dovranno essere parcheggiati all'interno del cortile del Centro diurno Villa Magri o presso altro luogo ritenuto idoneo all'interno del territorio di riferimento;
- ogni onere di carburante e di manutenzione ordinaria spetterà al Soggetto appaltatore;

- c) il Soggetto appaltatore si impegna a comunicare ad ASC InSieme l'elenco dei nominativi delle/degli autiste/i che utilizzano i mezzi affinché siano autorizzate/i.
- d) la revisione periodica sarà a carico di Soggetto appaltatore;
- e) il costo dei bolli e delle assicurazioni restano a carico di ASC InSieme;
- f) le multe per infrazioni al Codice della strada sono e restano incontestabilmente a carico del Soggetto appaltatore, compresa la decurtazione dei punti sulla patente ove previsto.

È fatto divieto al Soggetto appaltatore di servirsi dei beni mobili suddetti concessi e/o sub-concessi in uso per finalità diverse da quelle della convenzione con ASC InSieme e del presente Capitolato speciale. È inoltre fatto divieto al Soggetto appaltatore di concedere i beni in noleggio, concessione o prestito a terzi di qualunque natura. Il Soggetto appaltatore è tenuto ad utilizzare gli automezzi concessi in uso e a conservarli con diligenza mantenendoli in buono stato rispettando le norme di manutenzione consigliate dal produttore.

Nel periodo di validità del contratto, in caso di evento che determini il perimento o l'inidoneità all'utilizzo di un automezzo in concessione per causa imputabile al Soggetto appaltatore, lo stesso dovrà provvedere alla sua adeguata sostituzione senza oneri aggiuntivi per ASC InSieme e senza causare alcuna interruzione nei Servizi.

Il Soggetto appaltatore rimane responsabile dei mezzi sopradescritti, sino a quando, alla scadenza del contratto, non ne sarà restituita ad ASC InSieme la disponibilità. Sarà consentito esclusivamente il deterioramento imputabile al corretto uso del mezzo, che dovrà essere diligente e responsabile. Sono vietate modifiche di qualsiasi natura ai mezzi e alle attrezzature in dotazione che non vengano autorizzate.

In caso di danneggiamento imputabile al Soggetto appaltatore, lo stesso si impegna inoltre a riparare l'automezzo sub-concesso in comodato gratuito ove quest'ultimo risulti non più idoneo all'uso a cui è destinato. Ai fini del presente contratto, si intende "danneggiamento" dell'automezzo qualunque evento che comporta la riduzione delle funzionalità dello stesso ovvero l'impossibilità dell'utilizzo e i cui effetti dannosi sono eliminabili grazie a riparazione. In caso di fermo del veicolo, il Soggetto appaltatore si impegna a sostituirlo idoneamente senza oneri aggiuntivi per ASC InSieme.

A titolo meramente esemplificativo di seguito un prospetto relativo alla manutenzione ordinaria a carico dell'aggiudicatario e della manutenzione straordinaria a carico di ASC InSieme:

Manutenzione ordinaria	Manutenzione straordinaria
Cambio Olio	Sostituzione Dischi Freni
Filtro Olio	Sostituzione Cinghia di Distribuzione
Filtro Aria	Sostituzione Batteria
Rabbocco Liquido Refrigerante	Sostituzione Bobina
Rabbocco Liquido Tergicristallo	Rifacimento Trasmissione
Sostituzione Pastiglie Freni	Sostituzione Maniglie danneggiate
Sostituzione Lampadine bruciate	Sostituzione pomello leva del cambio
Sostituzione Pneumatici	Riparazioni leva del cambio
Inversione Pneumatici Estate - Inverno e viceversa	Sensore Pressione
Sostituzione Tergicristalli	Motorino Tergicristallo
Manutenzioni varie Pedane per carrozzelle disabili	Alternatore
Filtro Clima	Cuffie giunti
Convergenza ruote	Puleggia
Ricarica Aria Condizionata	Gruppo sensori sterzo
Filtro Abitacolo	Duplicazione chiavi
Soccorso	Pompa benzina
Rifacimento frizione	Sostituzione marmitta
Spianatura testata	Tenditore
Guarnizioni varie	Riparo distribuzione
Cuscinetti	Trapezio
Motorino avviamento	Codifica chiave
Lavaggio testa ad ultrasuoni	Cilindretti freni
Fascette varie	Valvole
Riscaldamento + riparazione serpentina ventola	Manicotto sfiato
Candelette diesel	Termostato
Vetri rotti o danneggiati	Silenziatore
Regolatore di pressione pompa	Flessibile
Vaschetta acqua tergi	Sensore Velocità
Sostituzione Ammortizzatori	Cinghia alternatore
Ralle Ammortizzatori	Cuscinetto tendicinghia
Giunti e Supporti Sospensioni	
Tappetini	
Parapolvere	
Supporti Ammortizzatori	
Testine	
Ricarica Batteria	
Scatola filtro	
Liquido radiatore	
Filtro nafta	

Il Soggetto appaltatore si dovrà dotare di ulteriori mezzi in numero e tipologia da individuare al fine di rendere il Servizio richiesto in maniera conforme alle esigenze delle/degli utenti.

I mezzi utilizzati devono possedere tutti i requisiti minimi sotto indicati:

- a) soddisfare i requisiti previsti dal Codice della strada;
- b) essere adatti al Servizio da espletare, possedere i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente, essere privi di vizi o difetti di funzionamento ed avere le caratteristiche costruttive di cui al D.M. 18/04/77;
- c) essere dotati di apertura/chiusura automatica delle porte;
- d) essere conformi alle norme dettate dalla Direttiva CEE 98/69 per quanto previsto per la fase 4 (EURO 4). Ovviamente tale requisito si considera soddisfatto anche qualora i mezzi siano idonei EURO 5 o EURO 6 o con motorizzazioni meno inquinanti (per esempio veicoli alimentati a gas naturale GPL-metano-ibridi);
- e) possedere i requisiti di idoneità alla circolazione e omologazione di cui all'articolo 75 del Codice della strada (D.Lgs. 285/92), essere regolarmente immatricolati ad uso di terzi per il Servizio di noleggio con conducente, ai sensi dell'articolo 1, lett. b) del D.M. 31/01/1997 e articolo 2 del medesimo decreto presso la Motorizzazione Civile e circolare muniti di carta di circolazione, nonché dei documenti previsti dall'articolo 180 del Codice della strada e rispettare, in generale, tutte le normative in materia di trasporto scolastico;
- f) essere dotati di tutte le ulteriori autorizzazioni previste dal vigente ordinamento per l'esercizio del presente appalto;
- g) essere coperti da polizza assicurativa RCA relativa ai veicoli;
- h) per nessuna ragione sarà tollerato sugli automezzi un carico superiore al massimo di viaggiatrici/tori fissato dalla carta di circolazione.

I mezzi devono essere in regola con le revisioni, generali ed annuali, previste dall'articolo 80 del D.Lgs. 285/92, come da ultimo stabilito dal D.M. 408/98.

Gli automezzi devono essere perfettamente puliti prima di ogni Servizio.

A titolo indicativo, sulla base dell'organizzazione del Servizio di cui al presente appalto, così come in essere nell'anno 2022, si ipotizza un fabbisogno così determinato:

Tipo	Capacità posti	Note
FIAT DOBLÒ	5	PEDANA CARROZZELLE
FIAT DOBLÒ	5	PEDANA CARROZZELLE
FIAT DOBLÒ	5	PEDANA CARROZZELLE

Il Soggetto appaltatore dovrà redigere un piano di emergenze per lo svolgimento del Servizio in presenza di allerta meteo (neve, ondate di calore, gelicidio, altri fenomeni estremi), inoltre dovrà realizzare un'organizzazione flessibile del Servizio che garantisca, in caso di assenza, la tempestiva sostituzione dell'operatrice/tore con figura già inserita nel Servizio e quindi già competente in materia.

Nel caso il Soggetto appaltatore sia una Cooperativa sociale di tipo B, si impegna a rispettare il progetto di inserimento al lavoro di soggetti svantaggiati, con idonea organizzazione del Servizio al fine di garantire gli inserimenti lavorativi.

In tal caso la Cooperativa sociale si obbliga a reperire le/i lavoratrici/tori svantaggiate/i prioritariamente tra coloro che hanno prestato attività di tirocinio presso i Servizi Sociali o presso la Cooperativa sociale stessa. Le/i lavoratrici/tori svantaggiate/i non devono essere comunque inferiori al 30% del totale, così come previsto dall'articolo 4, comma 2 della Legge 381/91 e dall'articolo 112 del D.Lgs. 50/2016. La Cooperativa sociale dovrà individuare e comunicare il nominativo della/del Responsabile tecnica/o per i profili di inserimento lavorativo.

6. Volume annuo presunto delle attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per ogni tipologia di intervento, è espresso in prestazioni orarie e chilometri percorsi, nonché ore di coordinamento. Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche caratteristiche dell'intervento.

Trasporto e accompagnamento scolastico							
Tipo percorso	Utenti trasportate/i	Durata percorso giornaliero	Numero giorni settimanali	Numero settimane annue	Numero ore	Numero ore annue (2 operatori)	Numero chilometri annui
Bazzanese	8	5,50	5	34,5	948,75		
Sasso Marconi	9	5,00	5	34,5	862,50		
Lavino	3	4,50	5	34,5	776,25		
Bologna	3	5,50	5	34,5	948,75		
Vergato	1	4,00	5	34,5	690,00		
Zola	1	1,00	5	34,5	172,50		
Casalecchio	1	1,00	5	34,5	172,50		
TOTALE	26				4.571,25	9.142,50	140.000

Consegna pasti a domicilio								
Consegna pasti Casalecchio di Reno								
N. utenti	Tempo Giro 1	Tempo Giro 2	Tempo Tot gg	Km Tot gg	Tempo Tot sett	Km Tot sett	Tempo Tot ann	Km Tot ann
40	2,25	1	3,25	15	19,5	90	1014	4680
Consegna pasti Zola Predosa								
N. utenti	Tempo Giro 1		Tempo Tot gg	Km Tot gg	Tempo Tot sett	Km Tot sett	Tempo Tot ann	Km Tot ann
25	2,25		2,25	15	13,5	90	702	4680

Consegna pasti Sasso Marconi								
N. utenti	Tempo Giro 1		Tempo Tot gg	Km Tot gg	Tempo Tot sett	Km Tot sett	Tempo Tot ann	Km Tot ann
15	1,5		1,5	20	9	120	468	6.240
TOTALE			7	50	42	300	2184	15.600

Traporto al lavoro								
Utente	cadenza (n. a sett.)		Tempo Tot gg	Km Tot gg	Tempo Tot sett	Km Tot sett	Tempo Tot ann	Km Tot ann
Utente 1	5	a/r	1,75	92,8	8,75	464	420,00	22.272
Utente 2	5	a/r	1,10	70	5,50	350	264,00	16.800
Utente 3	5	solo a	0,60	20	3,00	100	144,00	4.800
Utente 4	3	a/r	1,20	80	3,60	240	172,80	11.520
Utente 5	5	a/r	1,00	40	5,00	200	240,00	9.600
Utente 6	5	a/r	1,00	36	5,00	180	240,00	8.640
TOTALE			6,65	338,80	30,85	1.534,00	1.480,80	73.632

Sono inoltre richieste 150 ore di coordinamento annue.

7. Profili professionali

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

- autista con patente B;
- operatrice/tore socio-sanitaria/o (OSS) o educatrice/tore per la gestione delle esigenze di assistenza e cura dell'utente;
- educatrice/tore professionale Coordinatrice/tore, per la programmazione e il coordinamento delle/gli operatrici/tori e per la gestione delle presenze e delle sostituzioni.

Tutto il personale impiegato nei Servizi in appalto dovrà essere in possesso, oltre che dei titoli di studio previsti dalla normativa nazionale e regionale (per le/gli educatrici/tori comprese le eccezioni di cui all'articolo 1, commi da 584 a 589 della Legge 205/2017 e successive modifiche e integrazioni), anche di idoneità all'espletamento delle mansioni, morale e professionale.

Fatti salvi i diritti del personale già operante presso i servizi oggetto di gara, il personale educativo dovrà avere il profilo di "Educatore Professionale" così come previsto dalla normativa nazionale, incluse le specifiche direttive della Regione Emilia-Romagna che hanno individuato i titoli del personale sopra indicato come requisito fondamentale per l'accesso e la permanenza nella professione.

Relativamente al personale operatrice/tore socio-sanitaria/o (OSS) le disposizioni specifiche per la formazione e per il conseguimento della qualifica, sono individuate dalla Regione Emilia-Romagna e

tengono conto sia della normativa nazionale, sia del proprio contesto normativo di riferimento in tema di istruzione, formazione e lavoro.

Il personale addetto all'accompagnamento deve essere dipendente e/o socio lavoratore dell'impresa, e svolgere le seguenti mansioni:

- a) supportare le/gli alunne/i in condizione di disabilità durante il percorso di salita e discesa dal mezzo, azionando, se necessario, i dispositivi meccanici dei mezzi attrezzati per il trasporto di utenti in carrozzina;
- b) accertarsi che durante il tragitto tutti le persone trasportate siano regolarmente sedute con le cinture di sicurezza allacciate;
- c) controllare che le/gli alunne/i trasportate/i non arrechino danno a se stesse/i e/o alle/ai loro compagne/i con comportamenti eccessivi e scorretti.

È fatto obbligo al Soggetto appaltatore di istruire il personale addetto alle regole di buona educazione, di rispetto delle regole di comportamento e del Codice della strada, di utilizzo dei dispositivi necessari per il trasporto di persone con disabilità, alle competenze necessarie e sufficienti a relazionarsi con un'utenza fragile e con la cittadinanza nel corso dell'espletamento del Servizio, in ragione delle funzioni di pubblica utilità svolte in nome e per conto di ASC InSieme.

8. Reportistica e valutazione

ASC InSieme, nel rispetto del principio della accountability, è tenuta a dar conto del migliore impiego delle proprie risorse nel raggiungimento dei risultati che portano alla soddisfazione dei bisogni della cittadinanza che si rivolge ai suoi Servizi.

A tal fine è indispensabile disporre di un sistema di reportistica idoneo allo scopo specifico, per ogni tipologia di intervento.

Il rapporto informativo tra ASC InSieme e Soggetto appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

I dati quantitativi (numero utenti, numero ore, chilometri percorsi, partecipazione di genere...) devono essere organizzati per approfondimenti successivi ((dato annuale, mensile eventualmente giornaliero) e tramite segmentazione omogenea (dato complessivo, per Comune, per utente).

Lo scambio di informazioni relative a dati quantitativi, dovrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico, accessibile ad ASC InSieme.

Sono individuati i seguenti indicatori che diventeranno base minima del sistema di reportistica di ogni ambito del Servizio:

- a) Numero di trasporti/consegne effettuati/e nel rispetto della tempistica progettuale
[Standard 95%]
- b) Numero di trasporti/consegne programmati/e non effettuati/e
[Standard 2%]
- c) Numero operatrici/tori subentrate/i

per turnover [anno]
_____ X 100

Numero operatrici/tori impiegate/i
nel Servizio [anno]
[standard di risultato atteso $\leq 15\%$]

d) Tempo massimo di attivazione di intervento in emergenza
[standard di risultato atteso ≤ 8 ore]

9. Elementi migliorativi

Gli elementi migliorativi delle proposte che perverranno saranno valutati utilizzando l'approccio delle Capacità e più precisamente andando a premiare quelli in grado di prospettare maggiore efficacia nella misura dell'impatto prodotto sia su chi fruisce (direttamente: utenti; indirettamente: comunità), sia su chi attua i Servizi e gli Interventi oggetto della valutazione complessiva.

L'allegato A6 contiene tutte le indicazioni utili alla compilazione di questa parte della proposta.

Lotto 7
SERVIZIO DI TRANSIZIONE ABITATIVA
Interventi volti ad offrire un contesto abitativo e un supporto educativo
a nuclei familiari in condizione di disagio abitativo

Premessa

Una parte importante delle attività di ASC InSieme è rivolta al contrasto e alla prevenzione del disagio abitativo, fenomeno rilevante nell'ambito dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia.

La progressiva precarizzazione del mercato del lavoro e delle reti sociali si è tradotta in una maggiore difficoltà delle famiglie nell'assicurare le risorse socio-economiche necessarie per mantenere un alloggio.

Alla consapevolezza, anche politica, di questo fenomeno non sono corrisposte nel tempo misure efficaci di sostegno per le/gli inquiline/i e per le/i proprietarie/i degli immobili.

Anche gli interventi predisposti dalla Regione Emilia-Romagna nell'ambito dell'utilizzo del Fondo Regionale per l'accesso all'abitazione in locazione (articoli 38 e 39 della L.R. 24/2001) hanno coperto in maniera insufficiente il fabbisogno della cittadinanza. Così come gli interventi previsti nell'ambito del Protocollo sfratti (articolo 6 della Legge 124/2013), che come prima finalità ha quella di recuperare il rapporto tra inquiline/i e proprietarie/i con una mediazione che avviene durante la procedura giudiziale, riscontra scarso successo a causa di relazioni compromesse spesso da morosità molto elevate e dall'esasperazione di piccole/i proprietarie/i su cui ricadono, oltre al mancato introito, le spese della procedura e la lunga attesa prima di rientrare in possesso del proprio immobile.

1. Contesto generale

Il Servizio di Transizione Abitativa gestisce l'accoglienza temporanea di nuclei familiari in carico al Servizio Sociale di ASC InSieme che si trovano in condizione di emergenza abitativa.

La situazione si è aggravata a seguito delle disposizioni conseguenti all'emergenza sanitaria da COVID19 che hanno sospeso le procedure esecutive degli sfratti dal 20.02.2020 al 30.06.2021.

La ripresa, seppur scaglionata, dei procedimenti esecutivi degli sfratti ha determinato un aumento progressivo delle persone che da una condizione di precarietà/disagio si sono ritrovate in condizione di emergenza abitativa vera e propria.

Al fine di limitare l'utilizzo di strutture alberghiere private, contenere i costi dell'emergenza abitativa ed affiancare ad un intervento puramente riparativo quello di promozione di una nuova autonomia, è nato nel 2015 il Servizio Albergo Diffuso, rinominato Servizio di Transizione Abitativa, che conta oggi 48 appartamenti, 67 famiglie inserite e 9 educatrici/tori coinvolte/i nei progetti di autonomia delle famiglie.

I progetti di Transizione Abitativa hanno luogo in appartamenti dedicati gestiti attraverso due diverse modalità:

- a) diretta di ASC InSieme per gli alloggi messi a disposizione dai Comuni dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia;
- b) indiretta attraverso convenzione/contratto con soggetto esterno che è oggetto della presente procedura di gara.

I progetti di Transizione Abitativa avvengono prevalentemente in regime di convivenza tra più nuclei familiari, sono sempre a tempo determinato e hanno come riferimento la definizione di un progetto individualizzato che specifica obiettivi orientati alla promozione dell'autonomia abitativa dei nuclei familiari.

2. Obiettivi generali

L'obiettivo principale dei progetti di Transizione Abitativa è offrire un adeguato contesto abitativo temporaneo ed un supporto educativo finalizzato al recupero, mantenimento e acquisizione delle autonomie necessarie a collocarsi 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 che ha determinato la condizione emergenziale ed all'individuazione di soluzioni abitative autonome e definitive.

3. Destinatari/i

I destinatari del Servizio oggetto del presente Capitolato speciale sono nuclei familiari (per nuclei familiari si intendono famiglie composte sia da una sola persona adulta, sia da più componenti) in condizioni di precarietà abitativa composti da:

- a) persone adulte;
- b) persone adulte con figlie/i minorenni;
- c) persone anziane autosufficienti.

All'interno di tali nuclei familiari possono essere presenti anche problematiche sanitarie di diverso tipo. La definizione e la scelta dei nuclei familiari 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, non solo di tipo economico, anche in quelle famiglie che prima riuscivano a mantenere uno standard di vita sostenibile.

4. Luoghi di esecuzione del Servizio

Le attività previste nel presente Capitolato speciale si realizzeranno prevalentemente nei territori dei Comuni aderenti all'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia, presso gli alloggi reperiti sul mercato privato o da enti pubblici dal Soggetto appaltatore.

5. Descrizione delle tipologie di intervento

Tutte le attività del servizio di Transizione Abitativa 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 dell'Assemblea Consortile 6/2013) e delle Deliberazioni annuali della Giunta dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia in tema di tariffe per i Servizi.

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

1. accoglienza temporanea in alloggi, anche in convivenza, di nuclei familiari con fragilità sociali in condizioni di disagio abitativo;
2. interventi socio-educativi finalizzati all'empowerment di nuclei familiari in situazione di fragilità, finalizzati al raggiungimento dell'autonomia abitativa.

Il servizio di Transizione Abitativa è caratterizzato da una metodologia che mette al centro la persona e promuove percorsi di progressiva autonomia e crescita personale attraverso azioni di ascolto e sostegno attivate da una équipe multidisciplinare con approccio relazionale e di co-progettazione con le/gli utenti coinvolte/i.

L'accoglienza all'interno del servizio di Transizione abitativa prevede la definizione di un progetto individualizzato che viene condiviso con il nucleo familiare ospitato. Ogni progetto individualizzato prevede la precisa definizione di obiettivi, azioni, tempi e indicatori di verifica semestrali e annuali.

5.1 L'accoglienza in alloggi

Per la realizzazione del Servizio Transizione Abitativa è necessario che il Soggetto appaltatore si doti di alloggi in cui ospitare i nuclei familiari il cui reperimento e gestione è totalmente a proprio carico. Potranno essere messi a disposizione alloggi già disponibili o alloggi che il Soggetto appaltatore dovrà ricercare sul mercato privato, garantendone le utenze, l'arredo (in tutte le fasi di permanenza dei nuclei familiari) e tutti gli interventi manutentivi ordinari.

Eventuali danni agli appartamenti ed agli arredi arrecati dalle/dagli ospiti dovranno essere imputati alle/agli ospiti stesse/i che dovranno custodire gli appartamenti con cura ed attenzione. Questo aspetto è definito anche nella documentazione di assegnazioni sottoscritta dalle/dagli ospiti all'ingresso nell'appartamento.

Nel caso di appartamenti in affitto sarà cura del Soggetto appaltatore, inoltre, provvedere all'espletamento di tutti gli adempimenti relativi alla stipula e alla registrazione dei contratti stessi ed ai rapporti con le/i proprietarie/i e 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).

Le utenze relative agli alloggi dovranno essere intestate al Soggetto appaltatore che dovrà farsi carico anche dei relativi oneri.

Gli appartamenti dovranno:

- a) essere reperiti prevalentemente sul territorio del Distretto Reno Lavino Samoggia o Comuni limitrofi e comunque in relazione ai bisogni dell'utenza e ai progetti individualizzati;
- b) permettere adeguate condizioni di convivenza tra tutti i target di destinatarie/i previsti in ordine all'accessibilità degli alloggi, alla dimensione ed alla eventuale presenza di doppi servizi igienici;
- c) essere facilmente raggiungibili (vicini a fermate di mezzi pubblici, Scuole, Servizi socio-educativi e sanitari...).

Al momento di elaborazione del presente Capitolato speciale (gennaio 2022) gli alloggi di cui ASC InSieme dispone per il servizio di Transizione Abitativa, gestiti da soggetti esterni, sono complessivamente 21 così rappresentati:

Comune	Indirizzo	Gestore	Dimensione (mq)	Canone mensile
Casalecchio di Reno	via Manin 22	L'Arcolaio	73	euro 570,00
Casalecchio di Reno	via Porrettana 464	L'Arcolaio	90	euro 520,00
Casalecchio di Reno	via Marcovigi 3	L'Arcolaio	50	euro 510,00
Casalecchio di Reno	via Morandi 10	L'Arcolaio	85	euro 400,00
Casalecchio di Reno	via Guercino 4	L'Arcolaio	70	euro 550,00
Casalecchio di Reno	via Corelli 12	L'Arcolaio	140	euro 602,00

Bologna	via Collamarini 17/2	L'Arcolaio	125	euro 750,00
Bologna	via Calabria 9	L'Arcolaio	80	euro 400,00
Valsamoggia	via Costituzione 6 - Monteveglio	L'Arcolaio	107	euro 470,00
Valsamoggia	Via Costituzione 8 - Monteveglio (primo piano)	L'Arcolaio	59	euro 290,00
Valsamoggia	via Costituzione 8 - Monteveglio (secondo piano)	L'Arcolaio	60	euro 345,00
Valsamoggia	via Monteveglio 51 - Bazzano (a1 Borgo S. Francesco)	L'Arcolaio	128	canone complessivo euro 3.471,81
Valsamoggia	via Monteveglio 51 - Bazzano (a2 Borgo S. Francesco)	L'Arcolaio	156	
Valsamoggia	via Monteveglio 51 - Bazzano (b1 Borgo S. Francesco)	L'Arcolaio	211	
Valsamoggia	via Monteveglio 51 - Bazzano (b2 Borgo S. Francesco)	L'Arcolaio	183	
Valsamoggia	via Monteveglio 51 - Bazzano (d Borgo S. Francesco)	L'Arcolaio	58	
Valsamoggia	via Mazzini 12	L'Arcolaio	152	euro 650,00
Zola Predosa	via Dante 17	L'Arcolaio	60	euro 520,00
Zola Predosa	via Indipendenza 2/4 int 1	L'Arcolaio	92	canone complessivo euro 1.925,00
Zola Predosa	via Indipendenza 2/4 int 3	L'Arcolaio	92	
Zola Predosa	via Indipendenza 2/4 int 4	L'Arcolaio	95	

Al momento di elaborazione del presente Capitolato speciale i nuclei familiari ospiti nei suddetti alloggi sono 31 di cui:

- 2 nuclei familiari composti da 3 persone;
- 13 nuclei familiari composti da 4 persone;
- 4 nuclei familiari composti da 5 persone;
- 3 nuclei familiari composti da 6 persone;
- 1 nucleo familiare composto da 7 persone;
- 8 nuclei familiari composti da 1 persona.

Il Soggetto appaltatore dovrà garantire la continuità dei progetti in essere alla decorrenza del nuovo contratto che è prevista al 01.01.2023. Nel caso in cui il Soggetto appaltatore si avvalga di alloggi diversi da quelli attuali, dovrà presentare entro 30 giorni dall'affidamento un piano di trasferimento dei nuclei familiari nei nuovi alloggi.

Nel caso di affidamento a nuovo Soggetto appaltatore, previo accordo fra le parti, dovrà essere disposta la procedura ai sensi dell'articolo 1406 del Codice Civile per la cessione dei contratti di locazione al nuovo Soggetto appaltatore.

In caso di aumento del fabbisogno, il Soggetto appaltatore dovrà impegnarsi a fornire, entro 60 giorni dalla richiesta, risorse aggiuntive in base alle indicazioni fornite da ASC InSieme in rapporto alle caratteristiche dei nuclei familiari futuri destinatari del Servizio. Gli eventuali costi aggiuntivi del Servizio saranno concordati di volta in volta in relazione ai progetti individualizzati integrati.

Ad ogni conclusione di progetto di Transizione Abitativa, inoltre, verrà aggiornata la stima del fabbisogno. Nel caso di diminuzione dello stesso, potrà essere comunicata da ASC InSieme la riduzione del volume del Servizio in misura corrispondente ai costi del progetto concluso.

In caso di diminuzione del fabbisogno, ASC InSieme si impegna a darne comunicazione almeno 60 giorni prima.

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

5.2 Gli interventi socio-educativi

Il Soggetto 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 alla prospettiva abitativa del nucleo. Tale obiettivo è fondamentale anche per evitare permanenze protratte all'interno degli alloggi di Transizione Abitativa e consentire un movimento dinamico dei nuclei familiari all'interno del Servizio.

Gli interventi socio-educativi nell'ambito del servizio di Transizione Abitativa dovranno essere orientati:

- a) al raggiungimento degli obiettivi educativi indicati nel progetto individualizzato condiviso con le famiglie;
- b) alla gestione e/o mediazione delle convivenze all'interno degli appartamenti anche attraverso la definizione di appositi protocolli per la gestione degli spazi comuni all'interno degli alloggi;
- c) alla promozione di relazioni positive nel contesto condominiale anche attraverso la condivisione con le/gli utenti dei regolamenti condominiali;
- d) a garantire la comprensione ed il rispetto del Regolamento "Disposizioni regolamentari per l'inserimento e per il comportamento in alloggi di emergenza", Determinazione 63/2014 di ASC InSieme, sottoscritto dalle/dagli utenti al momento dell'ingresso negli appartamenti.

Gli interventi socio-educativi potranno avere intensità diversa definita nel progetto individualizzato in relazione alle esigenze specifiche dei nuclei familiari. Indicativamente la quantificazione delle attività frontali con i nuclei familiari potrà essere definita nel seguente modo:

- a) intervento a bassa e media intensità: quantificato in 2 ore frontali a settimana;
- b) intervento ad elevata intensità quantificato: in 3 ore frontali a settimana.

In relazione alle singole progettazioni l'intensità dell'intervento socio-educativo potrà variare in rapporto al bisogno specifico dei nuclei familiari in un preciso momento. Il servizio di Transizione Abitativa richiede infatti un approccio dinamico e flessibile, con verifiche costanti dei cambiamenti e relative rimodulazioni condivise.

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

- a) l'accompagnamento educativo del nucleo familiare per tutto il periodo di accoglienza all'interno del Servizio di Transizione Abitativa orientato al raggiungimento di autonomie che consentano l'individuazione di soluzioni abitative autonome;
- b) la gestione della fase di ingresso del nucleo familiare nell'appartamento ed in particolare la definizione, condivisione e sottoscrizione del progetto individualizzato;
- c) la predisposizione delle comunicazioni obbligatorie relative all'ingresso alla Questura di Bologna in caso di nuclei familiari stranieri;
- d) la presentazione del nucleo familiare alla famiglia con cui andrà (eventualmente) a convivere, la presentazione alle/ai condomini e l'illustrazione del regolamento condominiale;
- e) la gestione degli aspetti relativi al pagamento della tariffa prevista per la permanenza nell'alloggio indicata nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), la consegna dei bollettini o eventuale altra modalità di riscossione individuata dal Soggetto appaltatore, il monitoraggio del pagamento e la gestione degli incassi delle quote dovute;
- f) la collaborazione con l'assistente sociale e con gli altri Servizi che hanno in carico il nucleo;

- g) l'interazione con le/gli altre/i condomini, la gestione delle relazioni con le/i residenti e la mediazione di eventuali conflitti mediante azioni che coinvolgano attivamente anche i nuclei familiari accolti, trasformandoli in soggetti attori del progetto e del cambiamento;
- h) l'accompagnamento alla ricerca attiva di un alloggio sul mercato privato e il sostegno al raggiungimento dell'autonomia economica dei nuclei familiari;
- i) la facilitazione, quando possibile, del passaggio ad un contratto d'affitto direttamente sottoscritto con la/il proprietaria/o dell'immobile in cui il nucleo familiare è ospitato.

Obiettivi, azioni, tempi di verifica e indicatori di risultato dovranno essere descritti nella sezione dedicata del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Il PAI è strumento soggetto a verifica almeno semestrale.

Gli interventi socio-educativi richiesti al Soggetto appaltatore si svolgeranno prevalentemente in orario diurno con flessibilità oraria dalle ore 8.00 alle ore 21.00 su 6 giorni settimanali dal lunedì al sabato per tutto l'anno. In caso di richiesta di interventi collegati ad emergenze dovranno essere gestiti nel minor tempo possibile e comunque entro le 24 ore dal ricevimento dell'informativa relativa all'insorgenza.

Il lavoro con la comunità ed il territorio è di particolare rilevanza nell'ambito degli interventi di Transizione Abitativa, in un'ottica di inclusione sociale delle persone coinvolte e di valorizzazione delle esperienze positive di convivenza. Gli interventi socio-educativi nell'ambito del servizio di Transizione Abitativa dovranno pertanto favorire l'interazione con le realtà territoriali pubbliche e private presenti nei territori in cui sono ubicati gli alloggi con particolare attenzione all'inclusione delle persone nel contesto sociale. Tale attività potrà comportare anche la promozione di eventi aggregativi nell'ambito dei condomini, frazioni e quartieri in cui sono ubicati gli alloggi.

5.3 Il processo

Il processo di accesso al Servizio di Transizione Abitativa si articola nei seguenti passaggi:

- a) le assistenti sociali territoriali segnalano alla Coordinatrice/tore del Servizio Transizione Abitativa i nuclei familiari in condizione di emergenza abitativa che necessitano di un progetto di accoglienza/transizione;
- b) l'*équipe* del Servizio di Transizione Abitativa di ASC InSieme (composta dalla/dal Responsabile del Servizio di Transizione Abitativa, dalla/dal Coordinatrice/tore dell'Area Minori e Famiglie e dalla Coordinatrice/tore del Servizio di Transizione Abitativa) si riunisce mensilmente per:
 - valutare le segnalazioni pervenute;
 - ipotizzare l'avvio di progetti di accoglienza/transizione, sulla base delle risorse abitative 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 del Servizio;

- c) la/il Coordinatrice/tore del Servizio di Transizione Abitativa svolge incontri mensili di coordinamento tecnico del Servizio alla presenza dell'équipe educativa del Soggetto appaltatore con le seguenti finalità:
- proposta di nuovi progetti di accoglienza/transizione e la condivisione del percorso di accoglienza;
 - monitoraggio dell'andamento dei progetti in essere.
 - ipotesi di rinnovo o chiusura dei progetti in scadenza;
 - definizione di eventuali provvedimenti formali inerenti ai progetti;
- d) nei casi di avvio di un nuovo progetto di accoglienza/transizione, viene coinvolta l'assistente sociale referente del nucleo familiare interessato che presenta il nucleo familiare all'équipe educativa del Soggetto appaltatore e propone i contenuti di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) d'ingresso.
- e) prima dell'accoglienza all'interno degli alloggi e successivamente alla visione ed accettazione dell'alloggio proposto, il suddetto PAI viene condiviso con il nucleo familiare e sottoscritto insieme al Regolamento del Servizio.

Il processo di avvio di un nuovo progetto deve concretizzarsi con l'ingresso del nucleo familiare entro 15 giorni dalla data di presentazione del nucleo familiare all'équipe educativa del Soggetto appaltatore.

Dopo un periodo di osservazione, indicativamente della durata di due mesi, da parte dell'équipe educativa del soggetto aggiudicatario, il PAI è integrato con obiettivi educativi e modalità e tempi di monitoraggio rispetto agli indicatori di risultato individuati.

Sono programmati incontri periodici di monitoraggio del PAI fra assistente sociale, équipe educativa del soggetto aggiudicatario e nucleo familiare. Durante tali incontri sono verificati gli obiettivi definiti nel PAI per poi procedere al rinnovo del percorso di accoglienza o alla definizione della sua conclusione.

5.4 Compartecipazione alla spesa

Per la fruizione del Servizio è prevista una tariffa mensile di compartecipazione a carico dell'utente. Le tariffe sono approvate annualmente con Deliberazione dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia.

La tariffa di ciascun singolo/nucleo familiare viene definita al momento dell'ingresso nell'alloggio e verrà indicata nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e sottoscritta da tutte/i le/i componenti maggiorenni del nucleo familiare per accettazione.

La suddetta tariffa dovrà essere riscossa direttamente dal Soggetto appaltatore.

Il Soggetto appaltatore deve presentare, in sede di offerta, una apposita procedura di:

- a) modalità di riscossione della retta mensile (bollettino, nota...);
- b) modalità di verifica del corretto e puntuale pagamento (per esempio istituzione di un conto corrente dedicato);
- c) procedura di riscossione in caso di mancato pagamento, che deve prevedere: sollecito bonario, in caso di inadempimento, sollecito con raccomandata con ricevuta di ritorno, PEC o strumenti analoghi che dimostrino l'effettivo ricevimento da parte dell'utente, recupero coattivo, in caso di inadempimento, a norma dell'articolo 1, commi 784 e seguenti della Legge 16/2019.

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

Nell'ottica di un processo di responsabilizzazione e di uscita dagli alloggi, qualora il progetto non sia di convivenza con altri nuclei familiari, è possibile concordare che l'utente si faccia carico dei costi delle utenze dell'alloggio.

6. Volume annuo presunto

Il calcolo del volume annuo presunto è espresso in numero alloggi richiesti e volume orario previsto espresso in prestazioni orarie "frontali", ovvero direttamente rivolte alle/agli utenti, "non frontali" (per esempio colloquio di pianificazione, colloqui di verifica periodica con équipe del Servizio Sociale Territoriale, stesura relazione finale...). Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti, mediante una puntuale programmazione annuale.

APPARTAMENTI	21
ORE EDUCATIVE ANNUALI	3.848

7. Profili professionali

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

a) Educatrice/tore professionale per la gestione dell'intervento educativo diretto con l'utente.

Tutto il personale impiegato nei Servizi in appalto dovrà essere in possesso, oltre che dei titoli di studio previsti dalla normativa nazionale e regionale, (comprese le eccezioni di cui all'articolo 1, commi da 584 a 589 della Legge 205/2017 e successive modifiche e integrazioni), anche di idoneità all'espletamento delle mansioni, morale e professionale.

Fatti salvi i diritti del personale già operante presso i Servizi oggetto di gara, il personale educativo dovrà avere il profilo di "Educatore Professionale" così come previsto dalla normativa nazionale, incluse le specifiche direttive della Regione Emilia-Romagna che hanno individuato i titoli del personale sopra indicato come requisito fondamentale per l'accesso e la permanenza nella professione.

8. Reportistica e valutazione

ASC InSieme, nel rispetto del principio della accountability, è tenuta a dar conto del migliore impiego delle proprie risorse nel raggiungimento dei risultati che portano alla soddisfazione dei bisogni della cittadinanza che si rivolge ai suoi Servizi.

A tal fine è indispensabile disporre di un sistema di reportistica e di valutazione idoneo allo scopo specifico, per ogni tipologia di intervento.

Il rapporto informativo tra Committente e fornitore deve essere agile e centrato su dati di interesse. I dati quantitativi devono essere organizzati per approfondimenti successivi: deve essere predisposto il report mensile dei progetti, con aggiornamenti specifici relativi agli esiti degli interventi educativi in essere. La relazione annuale deve contenere la descrizione analitica dell'attività svolta e gli indicatori di risultato indicati di seguito ed altri ulteriori che si ritengono significativi per una valutazione complessiva del Servizio.

Sono individuati i seguenti indicatori che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione complessiva del Servizio:

a) Numero report sullo stato di avanzamento dei singoli progetti

$$\frac{\text{Numero report sullo stato di avanzamento dei singoli progetti}}{\text{Numero totale dei report previsti per singolo progetto}} \times 100$$

Numero totale dei report previsti per singolo progetto

[standard di risultato atteso = 100%]

b) Riscossione della compartecipazione effettiva annua per i singoli progetti

$$\frac{\text{Riscossione della compartecipazione effettiva annua per i singoli progetti}}{\text{Riscossione della compartecipazione programmata annua per i singoli progetti}} \times 100$$

Riscossione della compartecipazione programmata annua per i singoli progetti

[standard di risultato atteso $\geq 95\%$]

c) Numero progetti di accoglienza conclusi nell'anno

$$\frac{\text{Numero progetti di accoglienza conclusi nell'anno}}{\text{Numero progetti in essere nell'anno}} \times 100$$

Numero progetti in essere nell'anno

d) Numero operatrici/tori subentrate/i per turnover [anno] nel Servizio

$$\frac{\text{Numero operatrici/tori subentrate/i per turnover [anno] nel Servizio}}{\text{Numero operatrici/tori impiegati nel Servizio [anno]}} \times 100$$

Numero operatrici/tori impiegati nel Servizio [anno]

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

Sono inoltre individuati i seguenti indicatori specifici, determinati avendo a riferimento gli obiettivi da raggiungere:

a) Numero obiettivi educativi conseguiti su singolo progetto

$$\frac{\text{Numero obiettivi educativi conseguiti su singolo progetto}}{\text{Numero obiettivi educativi programmati su singolo progetto}} \times 100$$

Numero obiettivi educativi programmati su singolo progetto

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

b) Numero progetti avviati nella tempistica prevista

$$\frac{\text{Numero progetti avviati nella tempistica prevista}}{\text{Numero complessivo progetti avviati da progetto}} \times 100$$

Numero complessivo progetti avviati da progetto

[standard di risultato atteso $\geq 85\%$]

c) Numero nuclei familiari in transizione abitativa con componenti da 1 a 4 persone con permanenza media <24 mesi

_____ X 100

Numero nuclei familiari in transizione abitativa con componenti da 1 a 4 persone
[standard di risultato atteso $\geq 85\%$]

Lo scambio di informazioni relative a dati qualitativi potrà avvenire tramite l'utilizzo di uno strumento informatico, accessibile da ASC InSieme.

9. Elementi migliorativi

Gli elementi migliorativi delle proposte che perverranno saranno valutati utilizzando l'approccio delle Capacità e più precisamente andando a premiare quelli in grado di prospettare maggiore efficacia nella misura dell'impatto prodotto sia su chi fruisce (direttamente: utenti; indirettamente: comunità), sia su chi attua i Servizi e gli Interventi oggetto della valutazione complessiva.

L'allegato A6 contiene tutte le indicazioni utili alla compilazione di questa parte della proposta.