



**ASP CITTÀ DI BOLOGNA**

Azienda pubblica di servizi alla persona

## ALLEGATO 1

### DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

#### INERENTE PROCEDIMENTO PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DA EFFETTUARSI NEI CONFRONTI DI FAMIGLIE E MINORI IN CONDIZIONI DI GRAVE DIFFICOLTÀ

**Oggetto** dell'appalto é la gestione dei servizi di assistenza educativa per i seguenti ambiti di intervento:

1. Nuclei familiari che presentino gravi carenze educative e di cura a causa di significative deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative incongrue con i bisogni dei minori, incapacità organizzative e di conduzione del menage domestico, infermità o inabilità anche temporanea di uno o più componenti adulti e/o minori.  
AREA GENITORIALITÀ indicativamente rivolta a nuclei con minori 0/12 anni.
2. Minori appartenenti a nuclei familiari con significative carenze educative e/o con problematiche di tipo personale che necessitino di un intervento mirato nell'ambito del sostegno personale, dell'accompagnamento verso l'integrazione con i pari e l'inserimento in ambiti extrascolastici.  
AREA DELL'INDIVIDUALITÀ indicativamente rivolta a minori dai 13 anni.
3. Incontri protetti-vigilati: nelle situazioni in cui è necessario garantire la protezione del bambino nella relazione con il genitore, osservare e/o valutare le dinamiche relazionali, favorire la comunicazione e la relazione, anche al fine di fornire al servizio elementi utili di valutazione.
4. Interventi in situazioni di emergenza: nelle situazioni in cui, anche in assenza di un progetto di presa in carico definito, sia necessario attivare brevi interventi di sostegno alla genitorialità e/o ai minori.

**Obiettivi** degli interventi sono:

- Prevenire il deterioramento delle relazioni familiari e la trascuratezza nei confronti dei minori presenti al fine di creare i presupposti necessari alla permanenza degli stessi nel proprio nucleo familiare, evitando interventi di allontanamento.
- Promuovere praticabili e sostenibili percorsi di sviluppo delle capacità e delle relazioni sia della famiglia che del minore.
- Sostenere la famiglia nelle situazioni di difficoltà temporanea e nella carenza della gestione del nucleo.
- Osservare le dinamiche relazionali all'interno del nucleo familiare al fine di fornire al servizio territoriale utili elementi di valutazione e di riprogettazione degli interventi.
- Offrire ai minori preadolescenti e adolescenti uno spazio di ascolto e di relazione.
- Prevenire nei minori la manifestazione di comportamenti a rischio o il loro consolidamento.

**Destinatari** degli interventi sono i minori in carico ai Servizi Sociali Territoriali del Comune di Bologna, all'ASP Città di Bologna, al Servizio PRIS (Pronto Intervento Sociale) del Comune di Bologna, per i quali il progetto complessivo formulato dalle Équipe territoriali integrate-Équipe tecniche integrate (ETI), determina la necessità di attivare servizi di Assistenza educativa domiciliare (ADE), come declinati nei profili di cui, di seguito, è rappresentato lo schema.



Il presente documento è volto a sottoporre alla consultazione degli operatori di mercato il modello di organizzazione delle prestazioni che ASP Città di Bologna intende proporre nell'appalto, illustrato nei punti seguenti.

Il modello organizzativo-prestazionale del servizio di assistenza educativa domiciliare individuato come ottimale si articola per profili che costituiscono i moduli base attraverso i quali viene erogato il servizio.

Ciascun profilo di intervento è specifico ed è schematicamente definito dai seguenti elementi.

<b>ID</b> <i>[Etichetta Profilo]</i>	<i>[Descrizione Profilo]</i>
<b>Obiettivo</b>	<i>[Descrizione Obiettivo]</i>
<b>Modulo orario</b>	<i>[Sviluppo del modulo espresso in ore complessive]</i>
<b>Sviluppo progettuale</b>	<i>[Proiezione temporale del modulo espresso in mesi]</i>
<b>Contenuto</b>	<i>[Descrizione indicativa delle fasi in cui si articola l'intervento e della durata presunta di ciascuna fase, espressa in ore]</i>
<b>Profilo professionale prevalente</b>	<i>[Indicazione della figura professionale prevalente che effettuerà gli interventi]</i>
<b>Volume presunto</b>	<i>[Indicazione del numero di interventi annuali presunti riferiti al profilo]</i>

A titolo esemplificativo si riporta di seguito **un modello** di possibile articolazione di un profilo di intervento.

<b>ID 2.1</b>	<b>Progetti di promozione e sviluppo delle capacità e delle relazioni dei minori</b>
<b>Obiettivo</b>	Sostegno del minore, in particolare preadolescente e adolescente, in situazione di disagio personale e/o familiare nelle attività quotidiane, nei gruppi aggregativi, in esperienze di preautonomia
<b>Modulo orario</b>	40 ore totali
<b>Sviluppo progettuale</b>	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Colloquio di pianificazione tra Servizi Sociali Territoriali, referente dell'Aggiudicataria e operatore domiciliare (ore 1)</li><li>- Incontro con il Servizio, la famiglia e il minore (ore 1)</li><li>- Intervento educativo rivolto al minore (ore 28)</li><li>- Interventi di mantenimento e sviluppo della rete di risorse educative ed aggregative del territorio (ore 5)</li><li>- Colloqui di verifica con il Servizi Sociali Territoriali, eventualmente anche alla presenza della famiglia e del minore (ore 2)</li><li>- Relazione finale (ore 3)</li></ul>
<b>Profilo professionale prevalente</b>	Educatore professionale
<b>Volume presunto</b>	N° 100 interventi annuali riferiti al profilo

Per ciascuna area di intervento è rappresentato un novero di profili di intervento orientati a corrispondere ai diversi *target* e alle relative fasce di bisogno.



## **1. AREA GENITORIALITÀ**

**Indicativamente:** n° 5 diversi profili di intervento, diversamente articolati, che si realizzano prevalentemente con il nucleo familiare per promuoverne le capacità genitoriali; destinati prioritariamente a minori nella fascia 0/12 anni

**Indicativamente:** Progetti di osservazione delle relazioni familiari e delle abilità/competenze genitoriali e verifica sulla possibilità di cambiamento/apprendimento - Progetti finalizzati ad un supporto alle attività quotidiane di cura - Progetti di supporto allo svolgimento delle funzioni genitoriali - Progetti di sostegno a percorsi di dimissione di nuclei da strutture d'accoglienza - Progetti di prevenzione dell'istituzionalizzazione riconducibili al progetto PIPPI - Programma di intervento per la prevenzione dell'istituzionalizzazione [si tratta di uno specifico progetto, promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in collaborazione con il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova, cui aderisce il Comune di Bologna].

## **2. AREA INDIVIDUALITÀ**

**Indicativamente:** n° 5 diversi profili di intervento, diversamente articolati, che si realizzano di norma direttamente con il minore per tutelarne, accompagnare, promuovere le risorse personali. Rivolto in particolare a ragazzi dai 13 anni.

**Indicativamente:** Progetti di promozione e sviluppo delle capacità e delle relazioni dei minori - Progetti di prevenzione di comportamenti a rischio - Progetti di sostegno a percorsi di dimissione di minori da strutture residenziali o da progetti di affido - Progetti di supporto a minori in particolare situazione di vulnerabilità accolti in strutture residenziali che necessitano di un supporto educativo aggiuntivo da realizzarsi in attività all'esterno della struttura - Progetti propedeutici all'inserimento in struttura di minori o all'avvio di progetti di affido.

## **3. INCONTRI PROTETTI E VIGILATI**

**Indicativamente:** n° 2 diversi profili di intervento, diversamente articolati che si realizzano con il minore e le figure genitoriali e/o parentali al fine di osservare e favorire la relazione, garantendo la protezione del minore.

**Indicativamente:** Progetti di incontri vigilati - Progetti di incontri protetti.

## **4. INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA**

**Indicativamente:** n° 1 profilo di intervento indirizzato a situazioni di emergenza con il minore e/o il nucleo familiare, a domicilio o in struttura, in particolare in pronta accoglienza, al fine di sostenere le funzioni genitoriali e/o tutelare il minore

**Indicativamente:** Progetti di assistenza educativa da realizzarsi in situazioni di emergenza.

Tali profili sono specifici per obiettivo e contenuto del servizio; hanno una durata limitata nel tempo, al termine della quale devono essere verificati in termini di obiettivi conseguiti, evidenziando gli elementi necessari alla eventuale riprogettazione dell'intervento.

In tale ottica l'eventuale ripetizione del medesimo profilo, alla sua conclusione, deve essere motivato da specifici elementi di valutazione, riprogettazione e ridefinizione degli obiettivi.

In via eccezionale e per situazioni motivate da specifiche esigenze progettuali, il volume orario e la durata dei moduli previsti nel singolo profilo potrà essere concordata in fase iniziale modulando le variabili di cui sopra - volume orario e durata-sviluppo progettuale - in modo da corrispondere alle specifiche esigenze progettuali, anche difformemente da quanto riportato nella descrizione del singolo profilo.



Ove ricorrano situazioni di particolare complessità riferite al singolo minore o al nucleo di appartenenza è prevista la possibilità di valutare l'attivazione contemporanea di due o più profili.

La distribuzione del volume orario previsto da ogni modulo, rispetto alle singole attività indicate [es. Colloquio di pianificazione, Incontro con la famiglia e il Servizio, Prestazioni educative domiciliari, ecc.] ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata a fronte delle specifiche caratteristiche dell'intervento, nel rispetto della capienza oraria complessiva del Profilo.

**La finalità di tale architettura – ovvero dell'articolazione delle unità di servizio attraverso profili – è strutturare la progettazione, la definizione, l'attivazione e la verifica di ciascun intervento di Assistenza Educativa Domiciliare secondo un approccio metodologico rigorosamente orientato all'identificazione e verifica degli obiettivi di ciascun intervento attivato, sia da parte del soggetto inviante, sia da parte del soggetto attuatore e che tali elementi siano trasparenti, in termini di accountability, nei confronti dei portatori di interesse, in primo luogo utenti e committenti del servizio.**

**Simmetricamente l'intento è di ricondurre l'universo degli interventi ad una matrice definita, ricomponendo organicamente le diverse tipologie di servizi attualmente in essere nell'ambito dell'assistenza educativa [Assistenza educativa domiciliare, Terapia in strada, Team mobile, ecc.]**

**Infine l'architettura per profili si pone quale articolazione minima attraverso la quale, in sede di formulazione dell'offerta tecnica, i soggetti concorrenti possano pienamente esprimere la propria capacità di definizione organizzativa e metodologica rispetto alla strutturazione degli interventi e, relativamente alla formulazione dell'offerta economica, possano calibrare la corretta definizione delle risorse umane e strumentali collegate a ciascun modulo, in modo da pervenire alla determinazione di un corrispettivo associato a ciascun profilo di servizio, anziché ad una tariffazione oraria.**

Si prevede, conseguentemente, un sistema di fatturazione dei corrispettivi del servizio articolato in modo da riportare, quale unità di misura degli interventi effettuati e fatturati, i profili [o frazioni di profilo] attivati nell'unità di tempo [mese o frazione di mese].

L'ipotesi, sulla base del corrispettivo offerto per ciascun profilo e della previsione del suo sviluppo temporale, è di determinare il costo da portare a fatturazione attraverso le frazioni di profilo attivate-attive in ogni mese di espletamento servizio per l'universo degli utenti inviati dai Servizi Sociali Territoriali, ASP, Pronto Intervento Sociale.

Esempio: attivazione nel mese corrente

- n° 1 profilo ID 2.1 di durata 3 mesi +
- n° 2 profili ID 2.2 di durata 2 mesi +
- n° 3 profili ID 2.3 di durata 1 mese
- fattura 1° mese = costo profilo ID 2.1\*1/3\*1 + costo profilo ID 2.2\*1/2\*2 + costo profilo ID 2.3\*1\*3
- fattura 2° mese = costo profilo ID 2.1\*1/3\*1 + costo profilo ID 2.2\*1/2\*2
- fattura 3° mese = costo profilo ID 2.1\*1/3\*1

Tale previsione contempla l'eventualità che un profilo, una volta attivato, possa essere interrotto per qualsiasi ragione [sospensione per esigenze sopravvenute (es. allontanamento del minore), sostituzione con altro profilo di diversa natura/intensità assistenziale, raggiungimento degli obiettivi prima del termine previsto, ecc.]: in tal caso l'ipotesi è che la fatturazione relativa al singolo profilo/utente sia sospesa e successivamente conguagliata [in dare o in avere] in ragione della frazione di profilo effettivamente reso ed il *residuo* reso disponibile a favore di altri utenti potenzialmente eleggibili per il medesimo o altri profili di servizio.



Si prevede sia predisposto un parallelo sistema di contabilizzazione delle ore di servizio rese, unicamente ai fini della verifica del bilancio tra le ore previste e le ore effettivamente erogate – sul singolo profilo e sul complessivo dei profili conclusi.

Per la puntuale rendicontazione dei profili attivati, dei profili sospesi e della contabilità delle ore effettivamente rese è previsto, tra gli oneri in capo alla Ditta aggiudicataria, l'offerta di un sistema informatico, reso disponibile anche alla Stazione appaltante, tale da restituire in tempo reale la situazione dei servizi attivi e delle ore di servizio erogate.

Il Servizio di AED é attivato dall'UO Accoglienza su richiesta dei Servizi Sociali Territoriali e del Servizio Minori di ASP Città di Bologna - UO Minori stranieri non accompagnati, Minori vittime della tratta, Minori non riconosciuti alla nascita.

I Progetti di assistenza educativa da realizzarsi in situazioni di emergenza possono essere attivati anche dal Pronto Intervento Sociale.

In particolare, i suddetti servizi svolgono, attraverso le specifiche funzioni attribuite alle Équipe territoriali integrate-Équipe tecniche integrate (ETI):

- l'analisi e la valutazione del bisogno del minore e del nucleo familiare;
- la presa in carico del minore ed, eventualmente, del suo nucleo;
- la definizione e l'avvio dei Piani di Intervento di assistenza domiciliare educativa;
- il controllo, la verifica e l'aggiornamento periodico dei Piani di Intervento;
- il controllo sulla realizzazione dell'intervento e sul conseguimento degli obiettivi;
- l'eventuale riprogrammazione degli interventi e la riformulazione degli obiettivi, in relazione agli elementi di valutazione risultanti dagli interventi posti in essere.

La valutazione, la presa in carico e la definizione del progetto si realizza nell'ambito delle funzioni e dell'attività integrata socio-sanitaria attribuite alle ETI e, per le situazioni riconducibili ai "casi complessi", di cui alla D.G.R. 1102/2014, nell'ambito dell'attività e delle funzioni specificamente attribuite all'UVM, in particolare per quanto concerne i profili eventualmente oggetto di compartecipazione della spesa.

I Servizi Sociali Territoriali e l'UO Minori stranieri non accompagnati, Minori vittime della tratta, Minori non riconosciuti alla nascita di ASP Città di Bologna inviano le richieste di attivazione di intervento domiciliare, ricondotte ad uno specifico profilo, all'UO Accoglienza del Servizio Minori di ASP Città di Bologna che, verificata la congruità, le trasmette al Referente del Gestore del servizio.

Nella richiesta devono essere dettagliatamente indicati i seguenti elementi minimi:

1. Il profilo di attività (ID) e le prestazioni da fornire agli Utenti;
2. Il volume delle ore settimanali di intervento e la loro distribuzione giornaliera;
3. Gli obiettivi da raggiungere;
4. La definizione dei tempi di verifica.

Per quanto concerne i Progetti di assistenza educativa da realizzarsi in situazioni di emergenza, tipicamente afferenti al Servizio di Pronto Intervento Sociale - che interviene al di fuori dell'orario di apertura dei Servizi Sociali Territoriali e della stessa UO Accoglienza - l'attivazione del servizio avverrà su richiesta diretta del Pronto Intervento Sociale al referente organizzativo indicato dall'appaltatore – negli orari stabiliti in reperibilità – e la documentazione di cui sopra verrà fornita nel primo giorno lavorativo utile.



I Servizi inviati comunicano inoltre all'UO Accoglienza dell'ASP la conclusione o l'interruzione dell'intervento, nonché la richiesta di ripetizione del modulo, ridefinendone gli obiettivi e specificandone le motivazioni.

Sono proposti - a titolo esemplificativo e non esaustivo - i seguenti indicatori qualitativi che diventeranno parte integrante del sistema di valutazione della qualità del servizio erogato: ulteriori indicatori potranno essere proposti nel Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione e, se ritenuti dall'ASP appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio, nonché rispetto alla rappresentazione dei risultati conseguiti dal servizio, saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato:

1. N° profili condivisi  
con ETI di riferimento  
e con la famiglia

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

N° profili attivati

[standard di risultato atteso = 100%]

2. N° profili documentati

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

N° profili attivati

[standard di risultato atteso = 100%]

3. N° obiettivi pienamente  
conseguiti  
su singolo profilo

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

N° obiettivi programmati  
su singolo profilo

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

4. N° obiettivi pienamente  
conseguiti  
sui profili  
complessivamente  
attivati nell'unità di tempo  
[es. trimestre]

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

N° obiettivi programmati  
sui profili  
complessivamente  
attivati nell'unità di tempo  
[es. trimestre]

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