

Lotto 1	Capitolato speciale descrittivo e prestazionale del Servizio di assistenza educativa domiciliare da effettuarsi nei confronti di famiglie e minori in condizioni di grave difficoltà ("ADE")
--------------------	--

Parte prima – Elementi generali dell'appalto
 Parte seconda – Modalità di esecuzione dell'appalto
 Parte terza – Profili organizzativi dell'appalto
 Parte quarta – Verifiche di conformità dell'esecuzione

Parte Prima	Elementi generali dell'appalto
--------------------	--------------------------------

Art. 1 (Definizioni di riferimento)

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

- a) per "Azienda", l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP "Città di Bologna", quale stazione appaltante che procede all'aggiudicazione del servizio / dei servizi oggetto del presente capitolato;
- b) per "appalto", il contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra l'Azienda e un operatore economico (o, per esso, un consorzio o un raggruppamento temporaneo di operatori economici), avente per oggetto la prestazione di servizi oggetto del presente capitolato;
- c) per "Appaltatore", l'operatore economico prescelto dall'Azienda, cui la stessa affida l'esecuzione dell'appalto secondo le modalità definite nel presente capitolato, integrate con le indicazioni dell'offerta;
- d) per "contratto", l'atto negoziale con cui verranno ad essere formalizzati i rapporti tra l'Azienda e l'operatore economico prescelto come appaltatore;
- e) per Codice" o "Codice dei contratti pubblici" il d.lgs. n. 18 aprile 2016, n. 50;
- f) per "specifiche tecniche", le specifiche contenute in un documento, che definiscono le caratteristiche richieste di un servizio, quali i livelli di qualità, i livelli della prestazione ambientale, una progettazione che tenga conto di tutte le esigenze (ivi compresa l'accessibilità per i disabili) la valutazione della conformità, la proprietà d'uso, l'uso del prodotto, la sua sicurezza o le sue dimensioni, ivi compresi le prescrizioni applicabili al prodotto per quanto la denominazione di vendita, la terminologia, i simboli, il collaudo e i metodi di prova, l'imballaggio, la marcatura e l'etichettatura, le istruzioni per l'uso, i processi e i metodi di produzione, nonché le procedure di valutazione della conformità.

Art. 2 (Acronimi)

1. Ai fini della corretta interpretazione del presente capitolato, si specifica il significato degli acronimi, utilizzati nell'articolato, di seguito riportati:

- a) AED: Assistenza educativa domiciliare;
- b) ASP: Azienda di servizi alla persona;
- c) AS: Assistente sociale;
- d) CCNL: Contratto collettivo nazionale di lavoro;
- e) CF (DCP): Consultorio familiare [Dipartimento delle cure primarie - AUSL];
- f) DPI: Dispositivi di protezione individuale;
- g) DGR-ER: Deliberazione della Giunta Regionale – Regione Emilia Romagna;
- h) DUVRI: Documento unico di valutazione dei rischi interferenti [art. 26 D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii.];
- i) ETI: Équipe territoriale integrata – Équipe tecnica integrata;
- j) MSNA-MVT-MNRN: Minori stranieri non accompagnati - Minori vittime della tratta - Minori non riconosciuti alla nascita;
- k) NPIA (DSM-DP): Servizio di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza [Dipartimento di salute mentale e dipendenze patologiche – AUSL];

- l) PEC: Posta elettronica certificata;
- m) PEI: Progetto educativo individualizzato;
- n) PI: Piano di intervento;
- o) 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;
- p) PRIS: Pronto intervento sociale;
- q) RdC: Responsabile del caso - Assistente sociale Responsabile del caso;
- r) SERT (DSM-DP): Servizi per le Tossicodipendenze-Dipendenze patologiche [Dipartimento di salute mentale e dipendenze patologiche - AUSL];
- s) SST: Servizio sociale territoriale;
- t) UO: Unità operativa;
- u) UVM: Unità di valutazione multidimensionale.

Art. 3 (Elementi generali di riferimento e finalità dell'appalto)

1. Il presente capitolato regola gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni di servizi di assistenza educativa domiciliare da effettuarsi nei confronti di famiglie e minori in condizioni di grave difficoltà, e ad essi complementari, compresi nell'allegato IX del d.lgs. n. 50/2016 (Servizi sanitari, servizi sociali e servizi connessi), riferiti all'area / all'ambito Servizi sanitari e di assistenza sociale ed in particolare al settore Servizi di assistenza sociale per bambini e giovani (CPV 85311300-5).

2. Contesto rispetto al quale le attività oggetto dell'appalto vengono ad essere prodotte: i servizi oggetto dell'appalto verranno svolti nei contesti di seguito indicati.

2.1 Riguardo al profilo demografico Bologna conta circa 386 mila residenti; 40 anni fa arrivava a quasi mezzo milione di abitanti: ha scontato pertanto un consistente calo demografico a favore del territorio provinciale - soprattutto i comuni della cintura - che ha portato il totale dei residenti in tutta la provincia, negli ultimi 20 anni, da circa 900 mila a oltre un milione di abitanti.

A tutto il 2013 gli stranieri residenti in città erano 56.302 unità, pari al 14,6% della popolazione (la quota percentuale più elevata tra i 7 Distretti della Provincia). La popolazione straniera residente, nel corso di oltre un decennio, è cresciuta dalle 17 mila unità del 2001 alle oltre 56 mila attuali e rappresenta una compagine demografica molto giovane: il 17,7% degli stranieri sono bambini in età scolare e ben il 75,4% ha meno di 45 anni. Le nazionalità più rappresentate sono: Romania (8.030 residenti); Bangladesh (5.315); Filippine (5.227); Moldova (4.454); Marocco (4.045); Ucraina (3.447); Pakistan (3.317); Cina (3.201); Albania (2.606); Sri Lanka (1.483). L'eterogeneità della componente straniera emerge con chiarezza dalla presenza a Bologna di numerosissime nazionalità (ben 146), a conferma della varietà di percorsi che hanno portato di queste persone a stabilirsi in città

[Fonte: Comune di Bologna - Dipartimento programmazione - Settore statistica - dati 31.12.2013].

2.2 Per quanto concerne il mercato del lavoro, il tasso di occupazione - riferito all'intero territorio metropolitano [Provincia di Bologna] - è salito significativamente nel 2014 passando dal 68% al 69,3%, con un incremento dell'1,3%, dato allineato con le principali province del Centro-Nord e sensibilmente superiore alla media nazionale. Questo aumento è attribuibile al forte rialzo del tasso di occupazione maschile, cresciuto in un anno di oltre tre punti percentuali. Per contro il tasso di occupazione femminile risulta invece in contrazione: dal 63,1% del 2013 al 62,7% del 2014. L'analisi del tasso di occupazione riferito alle diverse classi d'età mostra anche per il 2014 un'ampia forbice tra le classi centrali e quelle più giovani e adulte. Il tasso si mantiene infatti sotto il 20% per la fascia di età 15-24 anni (anche se in aumento al 16,1% dal 14,2% del 2013), tocca l'87% per la classe centrale 35-44 e si attesta a quasi il 58% per la classe 55-64 anni.

Il tasso di disoccupazione nella Città metropolitana di Bologna, dopo il picco raggiunto nel corso del 2013 (8,2%) risulta in notevole contrazione fermandosi al 7%, contro il dato regionale, pari al 8,3% e nazionale, pari al 12,7 %. Nella classe compresa tra i 15 i 24 anni il valore passa dal 46,3% (2013) al 39,3% (2014), grazie al forte calo del tasso maschile. Nelle fasce successive, il dato complessivo si ridimensiona rapidamente e per gli ultra 34enni risulta pari al 4,8% a fronte dell'8,5% raggiunto a livello nazionale.

[Fonte: Comune di Bologna - Dipartimento programmazione - Settore statistica - Il mercato del lavoro a Bologna nel 2014 - Marzo 2015].

2.3 Riguardo alla sicurezza, negli anni più recenti i delitti denunciati dalle Forze dell'Ordine all'Autorità giudiziaria risultano in aumento, dopo aver toccato nel 2009 il livello più basso nell'arco dell'ultimo decennio. I reati denunciati sono in lieve diminuzione, viceversa, tra il 2013 e il 2014: nel 2013 le denunce di reato sono state in complesso oltre 47mila, mentre nel 2014 sono state 45.541. I furti costituiscono il 62% del totale dei delitti e il loro andamento evidenzia anch'esso una diminuzione fino ai minimi del 2009 e 2010, per poi mostrare una nuova ripresa. La recrudescenza degli eventi criminosi si riscontra per molte tipologie di furto: i borseggi, i furti in abitazione, i furti in esercizi commerciali e gli scippi, che seppur non molto diffusi sul nostro territorio, evidenziano anch'essi un *trend* in crescita. I furti su auto in sosta (2.832 nel 2013) non manifestano tendenze all'aumento, mentre sono decisamente in calo nell'ultimo decennio i furti d'auto. Le rapine sono in aumento così come le truffe e le frodi informatiche. Le lesioni dolose risultano invece quasi costanti negli ultimi cinque anni mentre gli omicidi (3 nel 2013; 2 nel 2014) costituiscono fortunatamente episodi isolati.

[Fonte: Comune di Bologna - Area Programmazione Controlli e Statistica - si vedano anche le tabelle pubblicate sul sito del Dipartimento Programmazione del Comune di Bologna, sezione dati statistici - <http://statistica.comune.bologna.it>].

2.4 In merito alle prese in carico dei SST rispetto al *target* Minori e famiglie, a tutto il 2014 gli accessi registrati agli Sportelli sociali territoriali con richiesta di interventi e servizi per il *target* minori e famiglie erano 11.930, pari al 38% del totale (31.393) degli accessi di tutti i *target* (anziani, minori e famiglie, adulti, disabili).

Oltre due utenti su tre (70,95%) del totale degli utenti degli Sportelli sociali del *target* minori e famiglie sono cittadini stranieri.

Le richieste di contribuzione economica e gli interventi e servizi in supporto alla persona e famiglia (compreso interventi in rapporto con l'Autorità Giudiziaria attivati su segnalazione della Procura della Repubblica e del Tribunale minori) rappresentano oltre tre richieste su quattro (76,39%) sul totale delle tipologie di interventi e servizi richiesti negli accessi agli Sportelli sociali del *target* minori e famiglie (11.930).

Oltre la metà degli utenti (54,64%) del *target* minori e famiglie risultano in carico sociale a due Quartieri (Navile e San Donato) e ad altri servizi territoriali (ASP Città di Bologna, PRIS e Servizio Bassa Soglia).

Il profilo del flusso rivela un'elevata dinamicità dell'utenza presa in carico e dimessa nell'anno: 1.394 nuovi utenti a fronte di 1.610 utenti dimessi.

Gli interventi e servizi erogati in Piani Assistenziali individualizzati sono per due terzi (66,7%) a cittadini stranieri e per un terzo (33,3%) a cittadini italiani.

Le cartelle sociali con gli interventi e servizi erogati in Piani Assistenziali individualizzati sono attribuite per il 53,3% a femmine e 46,7% a maschi.

Nel 2014 6.101 utenti (quasi 9 su 10 pari al 89,9%) risultano residenti Bologna con interventi e servizi sociali e socio-sanitari in Piani Assistenziali Individualizzati del *target* minori e famiglie. Rappresentano il 15,98% del totale della popolazione residente al 31.12.2014 (386.181)

I nuclei residenti al 31.12.2014 con almeno un minore di 18 anni sono 35.727 e rappresentano il 17,4% del totale dei nuclei della popolazione residente al 31.12.2014 (205.520).

I nuclei in carico sociale residenti a Bologna (4.730) incidono per il 13,2% sui nuclei della popolazione residente con almeno un minore di 18 anni.

Tre Quartieri, Navile, San Donato e San Vitale - su sei Quartieri cittadini, suddivisi in 9 circoscrizioni territoriali - hanno in carico oltre la metà (51,70%) del totale dei cittadini in favore dei quali sono erogati interventi e servizi di supporto a persona e famiglia.

Tutti gli utenti degli interventi e servizi di supporto alle persone e famiglia rappresentano il 48,74% dell'utenza complessiva del *target* minori e famiglie.

Quasi un utente su quattro (23,56%) del totale dei cittadini in favore dei quali sono erogati interventi e servizi di supporto a persona e famiglia è in carico al Servizio Sociale Territoriale del Quartiere Navile.

INTERVENTI E SERVIZI DI SUPPORTO A PERSONA E FAMIGLIA SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA INTERVENTO – SERVIZIO		
Tipologia interventi	Nr. utenti	%
Interventi in rapporto con l'Autorità Giudiziaria	2.379	35,41
Interventi di sostegno alla genitorialità	897	13,35
Servizio di mediazione familiare	100	1,49
Servizio per l'affidamento dei minori	135	2,01
Servizio per l'adozione nazionale e internazionale di minori	84	1,25
Interventi di supporto per il reperimento di alloggi	326	4,85
Servizio sociale professionale	2.798	41,64
TOTALE	4.630	

Il totale generale degli utenti in carico sociale per interventi e servizi di supporto a persona e famiglia non corrisponde al totale degli utenti delle singole tipologie di intervento e servizio in quanto il medesimo utente può essere beneficiario di più tipologie di intervento e servizio.

Gli interventi di Servizio Sociale Professionale comprendono le attività differenziate in favore dell'utenza presa in carico mediante: a) monitoraggio al servizio sociale dopo archiviazione dei casi presso la Procura; b) Monitoraggio dei progetti assistenziali attivati; c) Lavoro coordinato con la rete sociale di riferimento; d) attività di contrasto alla dispersione scolastica; e) Consulenze e colloqui a sostegno della persona e del nucleo.

Gli utenti con Interventi in rapporto con l'Autorità Giudiziaria, attivati su segnalazione della Procura della Repubblica e del Tribunale minori, rappresentano un raggruppamento di estrema rilevanza in termini di complessità sociale del *target* minori e famiglie in carico sociale, con un volume in valore assoluto pari a 2.379 utenti e, in termini percentuali, con oltre un terzo dell'utenza complessiva (35,41%). Il volume di interventi di Servizio Sociale Professionale e di Interventi in rapporto con Autorità Giudiziaria rappresentano il 77,05% - oltre tre quarti - dell'utenza complessiva con interventi-servizi di supporto a persona e famiglia.

INTERVENTI E SERVIZI DI SUPPORTO A PERSONA E FAMIGLIA N. minori con Piani Assistenziali Individualizzati con Interventi in rapporto Autorità Giudiziaria		
Specifiche dei Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria	Nr. utenti	%
Affidamento al Servizio sociale	639	13,02
Tutela Ente pubblico	119	2,42
Tutela a parenti	2	0,04
Vigilanza	400	8,15
Incontri protetti	196	3,99
Affidamento parentale consensuale	9	0,18
Affidamento familiare giudiziale	40	0,81
Affidamento parentale consensuale	4	0,08
Affidamento parentale giudiziale	8	0,16
Adottabilità	25	0,51
Affido preadottivo	7	0,14
Adozione nazionale	2	0,04
Vigilanza post adozione	1	0,02
Curatela	4	0,08
Allontanamento genitore presunto abuso/maltrattamento	42	0,86
Allontanamento e collocamento in luogo protetto	54	1,10
Allontanamento e collocamento in luogo protetto 403 c.c. (da ratificare AG)	33	0,67

INTERVENTI E SERVIZI DI SUPPORTO A PERSONA E FAMIGLIA		
N. minori con Piani Assistenziali Individualizzati con Interventi in rapporto		
Autorità Giudiziaria		
Sospensione potestà	35	0,71
Decadenza potestà	42	0,86
Prescrizioni ai genitori	273	5,56
Separazione affidamento al padre	10	0,20
Separazione affidamento alla madre	66	1,34
Separazione affidamento a congiunti	4	0,08
Separazione affidamento condiviso	52	1,06
Disposizioni penale prescrizioni	13	0,26
Richieste di relazione di aggiornamento	443	9,02
Istruttoria civile	1.012	20,62
Istruttoria penale	95	1,94
Esecuzione provvedimento civile	858	17,48
Esecuzione provvedimento penale	15	0,31
Altro	406	8,27
TOTALE	2.379	

Il totale generale non corrisponde al totale dei provvedimenti delle singole tipologie in quanto il medesimo utente può essere destinatario di più tipologie di provvedimenti dell'AG.

INTERVENTI EDUCATIVO ASSISTENZIALI E DI SUPPORTO ALL'INSERIMENTO		
LAVORATIVO SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA INTERVENTO		
Numero utenti target MINORI E FAMIGLIE con Interventi educativo - assistenziali e supporto all'inserimento lavorativo autorizzati/revocati anno 2014		
Tipologia interventi	Nr. utenti	%
Assistenza Educativa Domiciliare	294	29,73
Tirocini formativi	140	14,16
Sostegno socio-educativo scolastico	207	20,93
Segnalazione a nidi, materne e centri estivi	348	35,19
TOTALE	886	

Il totale degli utenti per tipologia intervento non è eguale alla somma degli utenti complessiva in quanto il medesimo utente può avere erogato più tipologie di intervento.

La suddivisione del totale degli utenti coinvolti tra le diverse tipologie di intervento registra una quota di assistenza educativa domiciliare pari al 29,73%, la segnalazione a nidi, materne e centri estivi pari al 35,19% e un ultimo terzo degli utenti ripartiti tra sostegno socio-educativo scolastico e tirocini formativi (35,09% assieme).

Tutti gli utenti degli interventi educativi assistenziali e di supporto all'inserimento lavorativo rappresentano complessivamente il 9,33% dell'utenza del *target* minori e famiglie.

Oltre la metà (56,43%) degli utenti degli interventi educativo assistenziali e di supporto all'inserimento lavorativo fa riferimento a tre Quartieri cittadini: Navile, San Donato, San Vitale.

In carico al Quartiere Navile quasi un utente su quattro (24,94%) sul totale degli utenti degli interventi educativo assistenziali e di supporto all'inserimento lavorativo.

[Fonte: Comune Di Bologna - Interventi e servizi per minori e famiglie 2014 - Area Benessere di Comunità - ver. 2.3 giugno 2015].

3. Le prestazioni principali e complementari oggetto del presente appalto sono individuate in relazione ad attività di gestione dei servizi di assistenza educativa per i seguenti ambiti di intervento:

a) nuclei familiari che presentano 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 *ménage* 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;

b) minori appartenenti a nuclei familiari con significativa carenza educative e/o con problematiche di tipo personale che necessitano 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;

c) incontri protetti-vigilati: 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;

d) interventi in situazioni di emergenza: situazioni in cui, anche in assenza di un progetto di presa in carico definito, è necessario attivare brevi interventi di sostegno alla genitorialità e/o ai minori.

4. Gli obiettivi degli interventi sono:

a) 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;

b) promuovere praticabili e sostenibili percorsi di sviluppo delle capacità e delle relazioni sia della famiglia che del minore;

c) sostenere la famiglia nelle situazioni di difficoltà temporanea e nella carenza della gestione del nucleo;

d) 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;

e) offrire ai minori preadolescenti e adolescenti uno spazio di ascolto e di relazione;

f) prevenire nei minori la manifestazione di comportamenti a rischio – devianza, dipendenza da sostanze, ecc. – o il loro consolidamento.

Parte Seconda	Modalità di esecuzione dell'appalto
----------------------	-------------------------------------

Art. 4

(Prestazioni oggetto dell'appalto / specifiche tecniche e prestazionali - interazioni organizzative essenziali)

1. L'Appaltatore esegue nell'ambito del quadro di attività istituzionali / strumentali relative al funzionamento dell'Azienda le seguenti attività realizzative di servizi di assistenza educativa domiciliare e complementari, con riferimento agli standard produttivi ed alle linee di miglioramento per ciascuno indicati nel successivo comma 2, individuati come specifiche tecniche e prestazionali ai sensi dell'art. 68 del Codice dei contratti pubblici.

2. L'Appaltatore realizza le attività dell'appalto oggetto del presente capitolato di seguito specificate come "attività principali" o come "attività secondarie":

3. Descrizione classificatoria dell'attività, con qualificazione della stessa coerente con il CPV, nonché con illustrazione delle principali caratteristiche di sviluppo:

3.1. Profili descrittivi del servizio di assistenza educativa e specifiche (tecniche) prestazionali.

3.1.1. Assistenza educativa domiciliare da effettuarsi nei confronti di famiglie e minori in condizioni di grave difficoltà, rientrante tra le attività di assistenza sociale per bambini e giovani (CPV 85311300-5), qualificata come attività principale dell'appalto.

3.1.1.1. Tali attività sono rivolte ai *target* e riferite alle condizioni di contesto meglio descritti nell'art. 3 e nei successivi artt. 7, comma 1 e 8, comma 2, con una possibile evoluzione del quadro di riferimento in relazione sia alle specifiche problematiche manifestate dall'utenza - di natura psico-patologica, comportamentale, disabilità accertata, vulnerabilità, rischio di devianza, dipendenza, ecc. - sia alle caratteristiche dei contesti multi-problematici - familiari e ambientali - nei quali sono inseriti i minori in carico ai Servizi sia, infine, inerenti la variabilità della

composizione etnica dell'universo dei soggetti fruitori, legata all'andamento dei flussi migratori che si determineranno in corso di vigenza contrattuale. È prevedibile una relativa oscillazione riferita ai volumi indicativi di attività correlati ai diversi profili – da ID 1.1 a ID 4.1 – riportati al successivo comma 3.1.3.1. con riferimento ai vari profili e al successivo comma 3.2.1.5. in termini complessivi in ragione delle valutazioni sulle situazioni di bisogno e la definizione di appropriati interventi, la cui determinazione è prerogativa delle ETI invianti e che può determinare l'applicazione di modifiche/varianti nei casi stabiliti dall'art. 106 del d.lgs. n. 50/2016, secondo la regolazione prevista dal contratto.

3.1.2. Descrizione dei profili gestionali dell'attività/servizio e delle eventuali specificazioni dimensionali/temporali costituenti le componenti minime necessarie per la realizzazione di attività/un servizio corrispondente agli standard qualitativi delineati dall'Azienda.

3.1.2.1. Il servizio di assistenza educativa domiciliare si articola per profili che costituiscono i moduli base attraverso i quali viene erogato il servizio. 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 attraverso il quale siano sistematicamente identificati e verificati in modo chiaro gli 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. La struttura per profili si pone altresì quale articolazione minima 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 collegate a ciascun modulo.

3.1.2.2. I profili sono ricondotti alle seguenti aree di intervento:

- a) AREA GENITORIALITÀ – Profili da ID 1.1 a ID 15 – riguardano percorsi che si realizzano prevalentemente con il nucleo familiare per promuoverne le capacità genitoriali; destinato prioritariamente a minori nella fascia 0/12 anni;
- b) AREA INDIVIDUALITÀ – Profili da ID 2.1 a ID 2.5 riguardano percorsi che si realizzano prevalentemente direttamente con il minore per tutelarne, accompagnare, promuovere le risorse personali. Rivolto in particolare a ragazzi dai 13 anni;
- c) INCONTRI PROTETTI E VIGILATI - Profili da ID 3.1 a ID 3.2 riguardano percorsi 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;
- d) INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA - Profilo ID 4.1 percorso breve che si realizza in 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.

3.1.2.3. I profili di intervento sono specifici per obiettivo e contenuto del servizio; hanno una durata limitata nel tempo, al termine della quale devono essere sottoposti a verifica in termini di obiettivi conseguiti, evidenziando gli elementi necessari all'eventuale riprogettazione dell'intervento. In tale ottica l'eventuale ripetizione del medesimo profilo, alla sua conclusione, deve essere motivata da specifici elementi di valutazione, riprogettazione e ridefinizione di obiettivi.

3.1.2.4. Ogni profilo, ad eccezione del profilo ID1.2, si conclude con una relazione finale che dovrà esplicitare, oltre a contenuti descrittivi dell'intervento e della situazione, specifici elementi di valutazione del caso sotto il profilo educativo.

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

3.1.2.6. La distribuzione del volume orario, previsto da ogni modulo, è espresso in prestazioni "frontali", ovvero direttamente rivolte agli utenti del servizio di AED [minori e/o familiari].

3.1.2.7. Sono altresì indicate attività ed interventi "non frontali" [es. colloquio di pianificazione, colloqui di verifica periodica con équipe SST, stesura relazione finale, ecc.]: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche caratteristiche dell'intervento. Si precisa, in ogni caso, che i costi di tali attività ed interventi "non frontali" sono stati considerati nella definizione dell'importo posto a base di gara, con riferimento alle modalità previste dalla RER nel calcolo dell'incidenza del costo orario dei fattori produttivi dei servizi socio-sanitari accreditati [cfr. RER Schede analitiche dei costi di riferimento - Costo regionale di riferimento assistenza domiciliare socio-educativa]. Si specifica altresì che nella definizione di tali costi è stata considerata l'integrazione tariffaria disposta dalla DGR 292/2014.

3.1.2.8. Le stesse attività "frontali" indicate dovranno essere modulate - anche difformemente a quanto indicato - a riferimento delle specifiche caratteristiche di ciascun caso, in sede di definizione del singolo piano di intervento, congiuntamente al Servizio inviante.

3.1.2.9. Qualora - su richiesta del Servizio inviante o per altre cause [es. allontanamento del minore] - le prestazioni inerenti i servizi previsti in un profilo si interrompano prima della conclusione del complesso degli interventi ricompresi nel profilo attivato, le frazioni di profilo non utilizzate saranno rese disponibili al medesimo Servizio inviante per incrementare altri interventi, nei limiti di capienza del *budget* del Servizio.

3.1.3. Illustrazione delle specifiche (tecniche) prestazionali.

3.1.3.1. Il servizio deve essere reso nel rispetto delle specifiche prestazionali di seguito riportate nei moduli da ID 1.1 a ID 4.1.

ID 1.1	Progetti di osservazione delle relazioni familiari e delle abilità/competenze genitoriali e verifica sulla possibilità di cambiamento/apprendimento
Obiettivo	Osservazione delle relazioni genitoriali, identificazione dei fattori di rischio e di protezione al fine di fornire al SST elementi utili per la definizione di un progetto
Modulo orario	100 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST e referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con la famiglia e il Servizio (ore 1) c) Prestazioni educative domiciliari (ore 99) d) Colloqui di verifica periodica con équipe SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 4) e) Relazione intermedia e relazione finale (ore 2)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 18 interventi annuali riferiti al profilo

ID 1.2	Progetti finalizzati ad un supporto alle attività quotidiane di cura
Obiettivo	Sostegno temporaneo al nucleo familiare, in particolari momenti di difficoltà, per lo svolgimento di attività socio-assistenziali (igiene della casa, preparazione dei pasti, accompagnamenti, ecc.). Sostegno temporaneo al minore accolto in struttura per temporanee esigenze di assistenza (es. assistenza ospedaliera per minore in degenza)
Modulo orario	25 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST, referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con la famiglia e il Servizio (ore 1) c) Prestazioni socio-assistenziali (ore 24) d) (Eventuale) Relazione finale
Profilo professionale prevalente	Operatore socio-assistenziale
Volume presunto	n. 66 interventi annuali riferiti al profilo

ID 1.3	Progetti di supporto allo svolgimento delle funzioni genitoriali
Obiettivo	Recupero e sostegno delle relazioni familiari e dei compiti di cura nei confronti dei minori
Modulo orario	100 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 3 a 6 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST e referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con la famiglia e il Servizio (ore 1) c) Prestazioni educative domiciliari (ore 84) d) Prestazioni di facilitazione del rapporto della famiglia con i servizi del territorio (ore 15) e) Colloqui di verifica periodica con il SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 3) f) Relazione finale (ore 1)
Profilo professionale prevalente	Educatore professionale
Volume presunto	n. 116 interventi annuali riferiti al profilo

ID 1.4	Progetti di sostegno a percorsi di dimissione di nuclei da strutture d'accoglienza
Obiettivo	Supportare la dimissione dalla struttura del nucleo, accompagnandolo nelle prime fasi della vita in autonomia N.B. Qualora non lo riesca ad attivare la struttura alla medesima condizione e al medesimo costo
Modulo orario	40 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST e referente dell'Aggiudicataria, (o operatore domiciliare), eventualmente anche alla presenza della struttura d'accoglienza (ore 1) b) Incontro con il nucleo e il Servizio (ore 1) c) Prestazioni educative domiciliari (ore 29) d) Prestazioni di facilitazione del rapporto della famiglia con i servizi del territorio (ore 10) e) Colloqui periodici di verifica con il SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 3) f) Relazione finale (ore 1)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 3 interventi annuali riferiti al profilo

ID 1.5	Progetti di prevenzione dell'istituzionalizzazione riconducibili al progetto PIPPI
Obiettivo	Prevenire l'allontanamento di minori operando a sostegno delle competenze genitoriali con interventi di supporto integrati tra loro, secondo lo specifico della metodologia PIPPI
Modulo orario	100 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Utilizzo della metodologia e degli strumenti specifici del progetto PIPPI (il mondo del bambino, eco-mappe, questionari, microprogettazione ...) b) Colloquio di pianificazione tra SST, referente dell'Aggiudicataria Gestore e operatore (ore 1) c) Incontro con la famiglia e il Servizio (ore 2) d) Prestazioni educative (ore 88) e) Partecipazione dell'operatore alle riunioni d'équipe dedicate, in presenza della famiglia, per la definizione in itinere del progetto ed il suo monitoraggio (ore 10) f) Relazione finale (ore 2)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 17 interventi annuali riferiti al profilo

ID 2.1	Progetti di promozione e sviluppo delle capacità e delle relazioni dei minori
Obiettivo	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
Modulo orario	40 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST e referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con la famiglia, il minore e il Servizio (ore 1) c) Intervento educativo rivolto al minore (ore 34) d) Interventi di mantenimento e sviluppo della rete di risorse educative ed aggregative del territorio (ore 5) e) Colloqui di verifica con il SST, eventualmente anche alla presenza della famiglia, del minore e del referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 3) f) Relazione finale (ore 1)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 120 interventi annuali riferiti al profilo

ID 2.2	Progetti di prevenzione di comportamenti a rischio
Obiettivo	Offrire a minori, preadolescenti e adolescenti, in situazione di grave disagio personale e/o di devianza, un contesto di ascolto, di accoglienza e di aiuto nella comprensione degli eventi, articolato in modo flessibile, e di promozione della socializzazione attraverso l'inserimento in contesti relazionali positivi
Modulo orario	60 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 3 a 6 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST, referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con il SST, il minore e la famiglia, ove possibile (ore 1) c) Prestazioni educative nei luoghi di vita del minore, comprensive di attività laboratoriali in piccolo gruppo (ore 46) d) Incontri con la famiglia e il minore (ore 6) e) Interventi di mantenimento e sviluppo della rete di risorse educative ed aggregative del territorio (ore 8) f) Colloqui di verifica con il SST, eventualmente alla presenza della famiglia e/o del minore e del referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 4) g) Relazione finale (ore 1)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 365 interventi annuali riferiti al profilo

ID 2.3	Progetti di sostegno a percorsi di dimissione di minori da strutture residenziali o da progetti di affido
Obiettivo	Supportare la dimissione dalla struttura del minore, accompagnandolo nel rientro in famiglia con un intervento rivolto anche agli adulti di riferimento N.B. Qualora non lo riesca ad attivare la struttura alla medesima condizione e al medesimo costo
Modulo orario	40 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST, referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con la famiglia il minore e il Servizio (ore 2) c) Prestazioni educative (ore 32) d) Interventi di sviluppo della rete di risorse educative ed aggregative del territorio (ore 6) e) Colloqui di verifica con il SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 3) f) Relazione finale (ore 1)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 27 interventi annuali riferiti al profilo

ID 2.4	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
Obiettivo	Supporto all'inserimento in struttura in situazioni particolarmente complesse o per ragazzini per i quali l'intensità dell'intervento educativo comunitario ha necessità di essere stemperato con interventi esterni articolati in modo più leggero e flessibile
Modulo orario	30 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST, referente della struttura d'accoglienza, referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con il minore, alla presenza del Servizio e/o degli operatori della struttura (ore 1) c) Prestazioni educative (ore 29) d) Colloqui di verifica con il SST, la struttura d'accoglienza e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 3) e) Relazione finale (ore 1)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 27 interventi annuali riferiti al profilo

ID 2.5	Progetti propedeutici all'inserimento in struttura di minori all'avvio di progetti di affidamento
Obiettivo	Motivare il minore, in particolare preadolescente e adolescente all'adesione ad un progetto educativo comunitario
Modulo orario	30 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con il minore e/o la famiglia e il Servizio (ore 2) c) Prestazioni educative (ore 28) d) Incontri con la struttura in cui si andrà a realizzare l'inserimento (ore 3) e) Colloqui di verifica con il SST, la struttura identificata e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 3) f) Relazione finale (ore 1)
Profilo prevalente	professionale educatore professionale
Volume presunto	n. 24 interventi annuali riferiti al profilo

ID 3.1	Progetti di incontri vigilati
Obiettivo	Facilitare l'incontro del bambino con le figure familiari, favorendo l'incontro e la comunicazione, contenendo gli aspetti disfunzionali delle relazioni
Modulo orario	30 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 3 a 6 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con la famiglia e il Servizio (ore 2) c) Incontri vigilati (ore 28) d) Colloqui di verifica con il SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 2) e) Relazione finale (ore 1)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 143 interventi annuali riferiti al profilo

ID 3.2	Progetti di incontri protetti
Obiettivo	Garantire la protezione del bambino nei momenti di incontro con i familiari, osservando le dinamiche in atto ai fini di fornire al servizio elementi utili alla valutazione della situazione, anche da trasmettere all'autorità giudiziaria
Modulo orario	20 ore totali AED "frontali"
Sviluppo progettuale	Durata: di norma da 1 a 3 mesi
Contenuto	a) Colloquio di pianificazione tra SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 1) b) Incontro con la famiglia e il Servizio (ore 2) c) Incontri protetti (ore 18) d) Colloqui di verifica con il SST e il referente dell'Aggiudicataria o operatore domiciliare (ore 2) e) Relazione finale (ore 1)
Profilo prevalente	professionale Educatore professionale
Volume presunto	n. 23 interventi annuali riferiti al profilo

ID 4.1	Progetti di assistenza educativa da realizzarsi in situazioni di emergenza
Obiettivo	Attivazione su situazioni che presentano carattere di emergenza di interventi domiciliari, limitati nel tempo, per far fronte a bisogni indifferibili, in attesa della definizione di un progetto complessivo d'intervento o di una presa in carico da parte del servizio
Modulo orario	Moduli di massimo 10 ore AED "frontali", attivabili dai Servizi Territoriali, dal Servizio Minori di ASP o dal PRIS
Sviluppo progettuale	Si prevedono, di norma, interventi circoscritti nell'arco di 24-72 ore, tipicamente in coincidenza degli orari o delle giornate di chiusura dei SST
Contenuto	a) Intervento educativo (ore 10) b) Colloquio o relazione di restituzione al SST (ore 1)
Profilo professionale prevalente	Educatore professionale
Volume presunto	n. 28 interventi annuali riferiti al profilo

3.2. Sviluppo del servizio di assistenza educativa – processi di realizzazione delle attività.

3.2.1. Processi di sviluppo del servizio di assistenza educativa.

3.2.1.1. Il processo realizzativo delle attività di assistenza educativa comprende:

- a) progetti di osservazione delle relazioni familiari e delle abilità/competenze genitoriali e verifica sulla possibilità di cambiamento/apprendimento;
- b) progetti finalizzati ad un supporto alle attività quotidiane di cura;
- c) progetti di supporto allo svolgimento delle funzioni genitoriali;
- d) progetti di sostegno a percorsi di dimissione di nuclei da strutture d'accoglienza;
- e) progetti di prevenzione dell'istituzionalizzazione riconducibili al progetto PIPPI;
- f) progetti di promozione e sviluppo delle capacità e delle relazioni dei minori;
- g) progetti di prevenzione di comportamenti a rischio;
- h) progetti di sostegno a percorsi di dimissione di minori da strutture residenziali o da progetti di affido;
- i) 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;
- J) progetti propedeutici all'inserimento in struttura di minori all'avvio di progetti di affido;
- k) progetti di incontri vigilati;
- l) progetti di incontri protetti;
- m) progetti di assistenza educativa da realizzarsi in situazioni di emergenza.

3.2.1.2. Il processo realizzativo standard del servizio di assistenza educativa comprende i seguenti profili gestionali:

- a) attività a prevalente contenuto educativo [tutti i profili ad eccezione del profilo ID 1.2];
- b) attività a prevalente contenuto assistenziale [profilo ID 1.2];
- c) attività a contenuto ludico-ricreativo: laboratoriali, manuali, espressive, teatrali, musicali, cinematografiche, artistiche, informatiche, di cucina, di cura estetica, ludiche, escursioni, gite, ecc. [profilo ID 2.2].

3.2.1.3. Il processo realizzativo standard del servizio di assistenza educativa deve essere reso attraverso le seguenti modalità operative:

3.2.1.3.1. i servizi di cui ai profili di intervento da ID 1.1 a ID 4.1 sono attivati dall'UO Accoglienza dell'ASP Città di Bologna, su richiesta dei SST e dell'ASP Servizio minori e Famiglie; gli interventi compresi nel profilo ID 4.1 possono essere attivati dal PRIS.

3.2.1.3.2. In particolare, i SST e l'ASP Servizio minori e Famiglie svolgono, attraverso le specifiche funzioni attribuite alle ETI:

- a) l'analisi e la valutazione del bisogno del minore e del nucleo familiare;
- b) la presa in carico del minore ed, eventualmente, del suo nucleo;
- c) la definizione dei Piani di Intervento (PI) di assistenza domiciliare educativa e la richiesta di avvio all'UO Accoglienza dell'ASP;
- d) il controllo, la verifica e l'aggiornamento periodico dei Piani di Intervento (PI);
- e) il controllo sulla realizzazione dell'intervento e sul conseguimento degli obiettivi;
- f) l'eventuale ri-programmazione degli interventi e la riformulazione degli obiettivi, in relazione agli elementi di valutazione risultanti dagli interventi posti in essere.

3.2.1.3.3. Nelle suddette fasi il "Coordinatore-referente" del servizio individuato dall'Aggiudicataria [v. successivo pt.o B.2.] dovrà partecipare agli incontri dell'ETI ove si tratti dei casi eleggibili per il servizio di Assistenza educativa domiciliare, per i necessari approfondimenti in merito agli elementi di osservazione-valutazione, nonché concorrere alla definizione della progettualità e all'efficace articolazione degli interventi [Piano di intervento]; qualora il Responsabile del caso ne ravvisi la necessità, a tali incontri parteciperà l'operatore domiciliare titolare dell'intervento - educatore di riferimento per il singolo profilo/utente.

3.2.1.3.4. 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 con la partecipazione del "Coordinatore-referente" del servizio e, per le situazioni riconducibili ai casi complessi - minori con disabilità accertata; minori con diagnosi di problematiche di natura psico-patologica; minori vittime di maltrattamento, abuso, trauma e violenza assistita - di cui alla DGR-ER 1102/2014, nell'ambito dell'attività e delle funzioni specificamente attribuite all'UVM, in particolare per quanto concerne i profili oggetto di compartecipazione della spesa.

3.2.1.3.5. I SST e il Servizio minori e famiglie dell'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; quest'ultima, previa verifica di congruità, trasmette dette richieste al "Coordinatore-referente" del servizio, che provvede all'attivazione dell'intervento, nell'ambito dello specifico profilo ID individuato.

3.2.1.3.6. Nella richiesta devono essere dettagliatamente indicati i seguenti elementi minimi:

- a) il profilo di attività (ID) e le prestazioni da fornire agli Utenti;
- b) il volume delle ore settimanali di intervento e la loro distribuzione giornaliera;
- c) gli obiettivi da raggiungere;
- d) la definizione dei tempi di verifica.

3.2.1.3.7. Per gli interventi di cui al profilo ID 4.1, tipicamente afferenti al Servizio PRIS, che interviene in situazioni di emergenza - al di fuori dell'orario di apertura degli SST e del Servizio Minori e Famiglie di ASP - l'attivazione del servizio avverrà su richiesta diretta del PRIS al "Coordinatore-referente" del servizio indicato dall'Appaltatore - negli orari stabiliti in reperibilità - e la documentazione di cui sopra verrà fornita nel primo giorno lavorativo utile.

3.2.1.3.8. I Servizi invianti - SST, Servizio Minori e Famiglie di ASP, PRIS - comunicano inoltre all'UO Accoglienza di ASP la conclusione o l'interruzione dell'intervento, nonché la richiesta di ripetizione del modulo, ridefinendone gli obiettivi e specificandone le motivazioni. Analogamente al processo di attivazione, l'UO Accoglienza di ASP trasmette al "Coordinatore-referente" del servizio la comunicazione della conclusione o interruzione dell'intervento riferito allo specifico profilo ID individuato.

3.2.1.3.9. Sul medesimo nucleo familiare, valutata la congruità, possono essere attivati più moduli contemporaneamente.

3.2.1.4. Il processo realizzativo standard del servizio di assistenza educativa deve essere reso attraverso le seguenti modalità operative secondo la tempistica rappresentata nei punti seguenti.

3.2.1.4.1. Gli interventi dovranno essere attivati entro il termine massimo di 5 giorni solari consecutivi dal ricevimento della richiesta; per gli interventi di cui al profilo ID 4.1 l'intervento dovrà essere attivato entro il termine massimo di 8 ore dalla richiesta. Per gli interventi di cui ai profili ID 2.2 e ID 2.4 dovranno altresì essere previste specifiche modalità di attivazione degli interventi in emergenza e relative modalità di organizzazione della reperibilità, da garantire l'eventuale attivazione degli interventi in modo da assicurare al minore e alla sua famiglia tempestiva tutela e protezione.

3.2.1.4.2. Il servizio dovrà essere svolto su dodici mesi all'anno.

3.2.1.4.3. L'orario di erogazione dell'intervento domiciliare sarà concordato con il Servizio titolare della presa in carico e, di norma, sarà strutturato in orario diurno, su 6 giorni settimanali (da lunedì a sabato), nella fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le ore 20.00. Per l'attuazione dei Piani di Intervento, come definiti dalle ETI e richiesti dal Servizio titolare della presa in carico, l'organizzazione del servizio deve garantire la massima flessibilità nella gestione delle attività previste e, in caso di particolari progetti che lo prevedano, su specifica richiesta del Servizio Sociale inviante e previa autorizzazione dell'UO Accoglienza di ASP, sarà possibile estenderlo ai giorni festivi.

3.2.1.4.4. Per le prestazioni di cui al profilo ID 2.2 le prestazioni potranno essere richieste, di norma, anche in orario serale dopo le ore 20.

3.2.1.4.5. In caso di attivazione dei servizi previsti nel profilo ID 4.1 le prestazioni si svolgeranno sia nei giorni feriali in orario pomeridiano, serale e notturno, sia nelle giornate di sabato, domenica e festivi, in orario diurno, serale e notturno.

3.2.1.4.6. Ai fini dell'eventuale attivazione di interventi in emergenza di cui al profilo ID 4.1, dovrà tassativamente essere reso sempre disponibile il nominativo e il recapito di un referente reperibile:

- a) 24 ore su 24 nelle giornate prefestive e festive;
- b) nella fascia pomeridiana, serale e notturna - orario di chiusura dei servizi sociali - nelle giornate feriali [indicativamente dalle ore 14.00 in poi, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì; dalle ore 18.00 in poi nelle giornate di martedì e giovedì].

3.2.1.5. Il processo realizzativo standard del servizio di assistenza educativa ha il seguente dimensionamento:

- a) PROFILO ID 1.1: volume presunto n. 18 interventi annuali, pari a ore 1.800 annuali presunte;
- b) PROFILO ID 1.2: volume presunto n. 66 interventi annuali, pari a ore 1.650 annuali presunte;
- c) PROFILO ID 1.3: volume presunto n. 116 interventi annuali, pari a ore 11.600 annuali presunte;
- d) PROFILO ID 1.4: volume presunto n.3 interventi annuali, pari a ore 120 annuali presunte;
- e) PROFILO ID 1.5: volume presunto n. 17 interventi annuali, pari a ore 1.700 annuali presunte;
- f) PROFILO ID 2.1: volume presunto n. 120 interventi annuali, pari a ore 4.800 annuali presunte;
- g) PROFILO ID 2.2: volume presunto n. 365 interventi annuali, pari a ore 21.900 annuali presunte;
- h) PROFILO ID 2.3: volume presunto n. 27 interventi annuali, pari a ore 1.080 annuali presunte;
- i) PROFILO ID 2.4: volume presunto n. 27 interventi annuali, pari a ore 810 annuali presunte;
- j) PROFILO ID 2.5: volume presunto n. 24 interventi annuali, pari a ore 720 annuali presunte;

- k) PROFILO ID 3.1: volume presunto n. 143 interventi annuali, pari a ore 4.290 annuali presunte;
- l) PROFILO ID 3.2: volume presunto n. 23 interventi annuali, pari a ore 460 annuali presunte;
- m) PROFILO ID 4.1: volume presunto n. 28 interventi annuali, pari a ore 280 annuali presunte.

3.2.2. Linee-guida per la definizione di prestazioni migliorative per il processo standard (profili generali).

3.2.2.1. Il processo realizzativo standard del servizio di assistenza educativa può essere assoggettato a miglioramento nel rispetto delle seguenti linee-guida:

- a) Attivazione del servizio entro soglie < 5 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta di attivazione;
- b) Attivazione del servizio entro soglie < 8 h dal ricevimento della richiesta di attivazione.

3.2.3. Specifiche tecniche riferite ai luoghi di esecuzione del servizio.

3.2.3.1. Nell'ambito del processo realizzativo del servizio di assistenza educativa le attività dello stesso sono svolte tenendo conto delle specifiche tecniche riferite ai luoghi di esecuzione del servizio stesso riportate nei punti seguenti.

3.2.3.1.1. Le attività previste nel presente capitolato speciale si realizzano nel territorio del Comune di Bologna, con riferimento alle articolazioni territoriali riferite ai sei Quartieri, nonché in ambiti territoriali esterni al Comune stesso, quando ciò sia determinato da specifiche esigenze relative al corretto svolgimento delle prestazioni a garanzia degli utenti [es. profili ID 1.4; ID 2.3; ID 2.4; ID 2.5].

3.2.3.1.2. L'Appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso il domicilio, i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio, presso le strutture di accoglienza ove sono inseriti il minore e/o il nucleo, in spazi esterni [centri sociali, centri sportivi, biblioteche, parchi pubblici, ecc.].

3.2.3.1.3. Per quanto concerne, in particolare, i profili:

- a) ID 2.2 e ID 2.4, gli interventi dovranno svolgersi anche presso idonei locali messi a disposizione, arredati e attrezzati a cura e spese dell'Appaltatore, le cui caratteristiche tipologiche sono di seguito meglio definite;
- b) gli incontri protetti/vigilati [profili ID 3.1 e ID 3.2] si svolgeranno di norma in sedi identificate dai SST e da questi comunicate all'Appaltatore: gli interventi potranno svolgersi anche presso locali messi a disposizione dall'Appaltatore - anche di proprietà di terzi, concesse in uso all'Appaltatore - in relazione a eventuali ulteriori soluzioni definite nell'offerta nell'ambito delle attività rappresentate nel processo migliorativo delle prestazioni, in quanto dallo stesso proposte come elemento di sviluppo del servizio in sede di selezione, se ritenute idonee e funzionali rispetto all'appropriata realizzazione dei singoli interventi.

3.2.3.1.4. In particolare, gli interventi di cui ai profili ID 3.1 e ID 3.2 potranno essere svolti nei seguenti locali di proprietà del Comune di Bologna:

- a) Sedi SST-SEST Quartieri [Comune Di Bologna]
 - a.1) Navile;
 - a.2) Saragozza-Porto;
 - a.3) Savena;
 - a.4) S.Vitale - S.Donato;
- b) Centri per Bambini e Genitori [Comune Di Bologna - Istituzione Educazione e Scuola]
 - b.1) "Girotondo";
 - b.2) "Il Focolare";
 - b.3) "Il Monello";
 - b.4) "Il Salotto delle Fiabe";
 - b.5) "Il Tempo dei Giochi";
 - b.6) "Piuinsieme";

- b.7) "Tasso inventore";
- b.8) "Zucchero Filato";
- c) Servizi educativi territoriali [Comune Di Bologna - Istituzione Educazione e Scuola]
 - c.1) "Bibliò";
 - c.2) "La Biblioteca dei Bambini";
 - c.3) "Leggere insieme".

3.2.3.1.5. In tutti le sedi indicate sarà assegnata un'area idonea per tale servizio.

3.2.3.1.6. Per quanto concerne le attività di cui ai profili ID 2.2 e ID 2.4, esse saranno parzialmente svolte presso idonei locali, che dovranno essere messi a disposizione dell'Appaltatore.

3.2.3.1.7. Tali locali dovranno essere ubicati nel territorio del Comune di Bologna, possibilmente entro la zona della prima periferia e, comunque, agevolmente raggiungibile dagli utenti attraverso i mezzi pubblici. Dovranno assicurare un'apertura alle attività, tale da garantire la fruizione minima pari almeno a 5 ore giornaliere su 5 giorni, da parte degli utenti di questo profilo di intervento.

3.2.3.1.8. I suddetti locali sono indicativamente costituiti da circa 6 vani, oltre servizi igienici per operatori e utenti [1 per maschi e 1 per femmine], con spazi dedicati e/o compartimentati, arredati e adeguatamente attrezzati per lo svolgimento di attività laboratoriali, manuali, espressive, teatrali, musicali, cinematografiche, informatiche, di cucina, di cure estetiche, ludiche e per le ulteriori eventuali attività che l'Appaltatore avrà definito nell'ambito del Progetto, offerto in sede di gara.

3.2.3.1.9. Al loro interno dovrà inoltre essere individuato:

- a) uno spazio specifico dedicato ai colloqui con i ragazzi e/o con i genitori;
- b) uno spazio, non abitualmente rivolto alle attività con l'utenza, da destinarsi ad interventi, anche individuali, per la gestione di eventi di crisi dell'utente [disturbi del comportamento, agiti aggressivi, ecc.];
- c) uno spazio specifico dedicato agli operatori [ufficio e incontri di *équipe*];
- d) (eventuale) area cortiliva esterna.

3.2.3.1.10. Detti locali dovranno essere arredati e attrezzati a cura e spese dell'Appaltatore, che dovrà garantire la rispondenza dei locali e delle attrezzature alle normative vigenti, in particolare per quanto attiene ai requisiti di sicurezza, in relazione alle attività da porre in essere al loro interno; assicurerà inoltre a suo totale carico la manutenzione di detti locali, dei mobili, arredi e attrezzature presenti, le utenze, le coperture assicurative, le imposte e quant'altro necessario e prescritto dalle vigenti normative.

3.2.4. Specifiche tecniche ulteriori, riferite agli aspetti organizzativi.

3.2.4.1. Il servizio di Assistenza educativa domiciliare – come definito nei profili da ID 1.1 a ID 4.1 - deve essere svolto nel rispetto del Progetto quadro definito dall'ETI competente, coerentemente declinato, in collaborazione con il Soggetto gestore, in specifici PEI [Progetto educativo individualizzato] e PI [Piano di intervento], su proposta dell'AS RdC e dei servizi specialistici coinvolti nell'eventuale presa in carico congiunta socio-sanitaria.

3.2.4.2. L'appaltatore – prima dell'avvio delle attività oggetto del presente capitolato – nomina una o più figure di "Coordinatore-referente" (v. successivo punto 3.3), formalmente deputato/i a intrattenere i rapporti organizzativi con l'ASP, a curare l'attivazione/sospensione dei profili di intervento, la contabilizzazione/rendicontazione dei volumi di attività per ciascun Servizio inviante, 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 delle eventuali "non conformità" e/o "reclami" inerenti l'esecuzione del servizio e dare evidenza delle azioni poste in essere per la loro risoluzione [v. successivo punto 3.2.5].

3.2.4.3. In ragione dei volumi e delle specificità inerenti le diverse aree di intervento è facoltà dell'appaltatore individuare più figure di "Coordinatore-referente": in particolare potrà essere individuato un "Coordinatore-referente" per ciascuna Area di intervento:

- a) AREA GENITORIALITÀ;
- b) AREA INDIVIDUALITÀ;
- c) INCONTRI PROTETTI E VIGILATI;
- d) INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA.

3.2.4.4. È ammessa l'aggregazione di una o più aree di intervento in capo al medesimo "Coordinatore-referente" [esempio stesso "Coordinatore-referente" per l'Area individualità" e l'area "Interventi in situazioni di emergenza"]; non è ammessa, viceversa, l'attribuzione del coordinamento-referenza di un'area di intervento a più figure di "Coordinatore-referente" [esempio: due figure di "Coordinatore-referente" per l'area "Incontri protetti e vigilati"].

3.2.4.5. L'attivazione del servizio avviene dietro formale autorizzazione da parte dell'UO Accoglienza di ASP Città di Bologna, nel rispetto del monte ore disponibile riferito allo specifico profilo ID di intervento individuato, del *budget* complessivo del servizio e delle relative eventuali quote ripartite per singolo SST.

3.2.4.6. Il Coordinatore-Referente del servizio, sulla base della richiesta di attivazione dei Profili di servizio ricevuti dall'UO Accoglienza dell'ASP [profilo di intervento individuato e Piano di Intervento definito sul minore e/o sul nucleo familiare], provvederà all'assegnazione del personale al singolo utente, sulla base delle indicazioni fornite dall'AS RdC, con particolare riguardo alla valutazione dell'adeguatezza e funzionalità dell'educatore/operatore designato, rispetto al profilo del minore e/o del nucleo familiare destinatario degli interventi e alla plausibile efficacia degli stessi. Per ciascun profilo di intervento attivato nei confronti del singolo utente dovrà essere individuato, a cura dell'appaltatore, un educatore di riferimento, il cui nominativo sarà comunicato all'UO Accoglienza di ASP e all'AS RdC.

3.2.4.7. L'appaltatore provvede a sua cura e spese alla fornitura di tutto il materiale e all'acquisizione di tutti i servizi necessari allo svolgimento del servizio e, quindi, delle singole attività programmate. I materiali di consumo relativi alle attività oggetto del presente lotto, sono a totale carico dell'appaltatore; questi dovrà pertanto provvedere [a titolo esemplificativo e non esaustivo]:

- a) all'acquisto - o comunque alla messa a disposizione - di tutti i materiali necessari per le attività, come: alimentari, materiale informativo, video ed editoriale, cancelleria, materiale per allestimento, arredi, attrezzature, *computer*, attrezzature elettroniche, strumenti musicali, ecc.;
- b) alla realizzazione di attività sportive, ricreative, ludiche, che comportino anche acquisto di biglietti per ingressi a musei, teatri, cinema, mezzi pubblici, ecc., che resteranno a suo totale carico, con la sola esclusione di eventuali quote associative per società sportive, quote di iscrizione a corsi sportivi, palestre, piscine, ecc., che saranno a carico degli utenti o dei Servizi invianti;
- c) alla realizzazione di ulteriori attività educative, eventualmente previste tra le attività rappresentate nel processo migliorativo delle prestazioni in sede di selezione (attività migliorative - ulteriori), come, ad esempio, uscite serali (ristoranti, cinema, teatro, concerti ecc), brevi gite, ecc.

3.2.5. Livelli di qualità del servizio - verifiche e controlli.

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

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

3.2.5.3. La titolarità dei servizi di assistenza educativa minori compete ad ASP Città di Bologna che si riserva di compiere verifiche e controlli, con le scadenze temporali e le modalità ritenute più adeguate e opportune, circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio reso agli obblighi di cui al presente capitolato, a quanto offerto in sede di selezione e a quanto prescritto nel contratto.

3.2.5.4. L'aggiudicataria, dal canto suo, si obbliga ad adottare efficaci sistemi di controllo interno, relativi a tutti gli aspetti connessi alla corretta esecuzione del servizio, nessuno escluso, alla presenza in servizio ed al rispetto degli orari dei propri operatori assegnati agli interventi attivati.

3.2.5.5. In relazione all'esecuzione delle prestazioni contrattuali si definisce:

- a) Non conformità: il mancato soddisfacimento di un requisito, cioè di un'esigenza o aspettativa che può essere espressa, implicita o cogente, ovvero un'irregolarità rispetto alle specifiche di riferimento; il mancato soddisfacimento di un requisito cogente, secondo la gravità, dà luogo al procedimento per l'applicazione delle penalità previste contrattualmente.
- b.) Reclamo: una comunicazione scritta o verbale, diretta dal cliente all'organizzazione, che segnala esplicitamente un problema, ovvero la richiesta o il suggerimento implicito al miglioramento continuo del servizio offerto.

3.2.5.6. L'Appaltatore assicura la predisposizione di un sistema per la rilevazione e gestione "non conformità" e dei reclami e garantisce la gestione del servizio secondo i principi del Sistema Gestione Qualità: in particolare rispetto a ciascuna segnalazione, "non conformità", reclamo, da parte dell'Appaltatore dovrà essere documentata 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, azioni correttive e azioni preventive, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

3.2.5.7. Analogamente l'ASP, qualora riceva segnalazioni, reclami o riscontri di "non conformità" in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'Appaltatore che deve, in ogni caso, documentare gli interventi posti in essere per la trattazione immediata delle problematiche segnalate, nonché azioni correttive e azioni preventive, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

3.2.5.8. Al fine di una puntuale verifica dell'efficacia e della qualità delle attività e degli interventi posti in essere, l'appaltatore si obbliga a prevedere:

- a) la predisposizione di una specifica scheda di rilevazione dell'intervento e verifica degli interventi educativi, finalizzata al monitoraggio dei singoli interventi, la cui compilazione è affidata all'operatore referente per il caso;
- b) specifiche attività periodiche di *report*, i cui contenuti e dati dovranno essere concordati con l'UO Accoglienza del Servizio minori di ASP, 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 da parte dei SST e delle ETI invianti, a esigenze di rendicontazione nei confronti di soggetti istituzionali terzi.

3.2.5.9. Per il monitoraggio e la valutazione dei servizi saranno predisposte dall'appaltatore relazioni inerenti l'andamento del servizio svolto, utili a verificare i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi e a ridefinire *in itinere* le modalità di realizzazione dei progetti di intervento.

3.2.5.9.1. Una relazione periodica – almeno annuale – di analisi e valutazione sull'intero servizio prestato.

3.2.5.9.2. Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi che diventeranno parte integrante del sistema di valutazione della qualità del servizio erogato:

1. N° Progetti
condivisi con ETI di riferimento e con la famiglia
_____ X 100
N° Progetti attivati
[standard di risultato atteso = 100%]

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

3. N° obiettivi pienamente conseguiti
su singolo Progetto
_____ X 100
N° obiettivi programmati su singolo Progetto
[standard di risultato atteso ≥ 75%]

4. N° obiettivi pienamente conseguiti sui Progetti
complessivamente attivati nell'unità di tempo
[es. trimestre]
_____ X 100
N° obiettivi programmati sui Progetti
complessivamente attivati nell'unità di tempo
[es. trimestre]
[standard di risultato atteso ≥ 85%]

5. N° interventi effettuati nella tempistica
programmata da PI
_____ x 100
N° complessivo interventi effettuati
[standard di risultato atteso ≥ 85%]

6. N° operatori subentrati
per turn over [anno]
_____ X 100
N° operatori impiegati
nel servizio [anno]
[standard di risultato atteso ≤ 15%]

3.2.6. Sviluppo-base del servizio che tiene conto di tutte le esigenze.

3.2.6.1. Nell'esecuzione dell'attività principale oggetto del presente capitolato speciale, come descritta nei profili di intervento da ID 1.1 a ID 4.1, l'Appaltatore assume l'obbligo di tenere conto di tutte le condizioni di contesto descritte nell'art. 3 e delle condizioni particolari di esecuzione delle prestazioni indicate nel successivo art 7.

3.2.6.2. Date tali caratteristiche, ed in considerazione della natura delle prestazioni e del *target* cui sono rivolte, l'Appaltatore assume, in particolare, l'obbligo di adempiere in modo tassativo

agli obblighi contrattuali inerenti le qualifiche, la formazione, l'aggiornamento ed il contenimento del *turn over* del personale impiegato per l'esecuzione dell'appalto.

3.2.7. Sviluppo-base del servizio che tiene conto delle esigenze dei destinatari.

3.2.7.1. Nell'esecuzione dell'attività principale oggetto del presente capitolato speciale, come descritta nei profili di intervento da ID 1.1 a ID 4.1, l'Appaltatore assume l'obbligo di tenere conto di tutte le condizioni particolari di contesto descritte nell'art. 3 e delle condizioni particolari relative a situazioni di determinati gruppi di soggetti indicate nel successivo art 8.

3.2.8. Conformità del servizio a parametri operativi stabiliti.

3.2.8.1. Nell'esecuzione dell'attività principale oggetto del presente capitolato speciale, come descritta nei profili di intervento da ID 1.1 a ID 4.1 l'Appaltatore assume l'obbligo di rispettare tutti i parametri operativi e le condizioni generali e particolari per la realizzazione delle attività, indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto e negli eventuali protocolli operativi.

3.2.9. Condizioni essenziali di sviluppo in termini di sicurezza.

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

3.2.9.2. Prima dell'avvio dell'attività la ditta appaltatrice dovrà produrre e consegnare al Committente uno specifico piano di sicurezza che dia evidenza dell'organizzazione della ditta per l'appalto specifico.

3.2.9.3. Il piano di sicurezza dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

a) i dati identificativi della ditta appaltatrice, che comprendono:

a.1) il nominativo del datore di lavoro, gli indirizzi ed i riferimenti telefonici della sede legale;

a.2) il soggetto individuato come responsabile dell'appalto;

a.3) la specifica attività e le singole procedure di lavoro svolte dall'impresa esecutrice e dagli eventuali lavoratori autonomi sub-affidatari;

a.4) i nominativi degli addetti al pronto soccorso, antincendio ed evacuazione dei lavoratori e, comunque, alla gestione delle emergenze per ciascuna sede di lavoro;

a.5) il nominativo del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, aziendale o territoriale, ove eletto o designato;

a.6) il nominativo del medico competente ove previsto;

a.7) il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione;

a.8) il nominativo del Responsabile Coordinatore per ciascun servizio affidato;

a.9) il numero e le relative qualifiche dei lavoratori dipendenti dell'impresa appaltatrice e dei lavoratori autonomi operanti per conto dell'appaltatore;

b) le specifiche mansioni svolte da ogni figura nominata allo scopo dall'impresa esecutrice e la relativa valutazione dei rischi;

c) la descrizione dell'attività in appalto, delle modalità organizzative e dei turni di lavoro;

d) l'elenco delle attrezzature, delle macchine e degli impianti che verranno eventualmente utilizzati;

e) l'elenco delle sostanze e preparati pericolosi che verranno eventualmente utilizzate; con le relative schede di sicurezza;

f) l'individuazione delle misure preventive e protettive adottate in relazione ai rischi connessi alle proprie procedure di lavoro;

g) l'elenco dei dispositivi di protezione individuale forniti ai lavoratori occupati.

3.2.9.4. L'Azienda ASP, prima dell'avvio dell'attività fornirà (in conformità a quanto previsto dall'art. 26, comma 1, lettera b del d.lgs.81/08) dettagliate informazioni sui rischi specifici

esistenti nell'ambiente in cui l'appaltatore è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

3.2.9.5. In relazione al servizio oggetto del presente capitolato, le attività ricomprese nei profili di intervento ID 3.1 e ID 3.2 potranno essere svolte presso i locali di proprietà del Comune di Bologna di seguito riportati:

- a) Sedi SST-SEST Quartieri [Comune Di Bologna]
 - a.1) Navile;
 - a.2) Saragozza - Porto;
 - a.3) Savena;
 - a.4) S.Vitale - S.Donato;
- b) Centri per Bambini e Genitori [Comune Di Bologna - Istituzione Educazione e Scuola]
 - b.1) "Girotondo";
 - b.2) "Il Focolare";
 - b.3) "Il Monello";
 - b.4) "Il Salotto delle Fiabe";
 - b.5) "Il Tempo dei Giochi";
 - b.6) "Piuinsieme";
 - b.7) "Tasso inventore";
 - b.8) "Zucchero Filato";
- c) Servizi educativi territoriali [Comune Di Bologna - Istituzione Educazione e Scuola]
 - c.1) "Bibliò";
 - c.2) "La Biblioteca dei Bambini";
 - c.3) "La Soffitta dei Libri";
 - c.4) "Leggere insieme";

3.2.9.6. L'Aggiudicataria:

- a) è tenuta a provvedere all'adeguata informazione e formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro;
- b) deve porre in essere nei confronti del proprio personale tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative disposte a tutela della sicurezza ed igiene del lavoro e dirette alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- c) deve imporre al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza ed ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto;
- d) è tenuta ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni, si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni [DPI], in conformità alle vigenti norme di legge in materia, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civile verso terzi determinati dalla gestione del servizio.

3.2.9.7. 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 il documento unico di valutazione dei rischi con l'indicazione delle misure da adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze. All'interno del DUVRI sono esplicitati e calcolati gli oneri della sicurezza, di cui all'art 26 comma 5 del D. Lgs 81/08.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 26, comma 2 del D. Lgs 81/08 prima dell'avvio dell'attività, in occasione di mutamenti organizzativi e comunque con periodicità trimestrale il Committente promuoverà l'attività di cooperazione e coordinamento anche al fine di favorire l'informazione reciproca tra i lavori dei diversi soggetti presenti nei luoghi interessati dallo svolgimento delle attività. In occasione della prima riunione sarà preliminarmente svolto un sopralluogo presso le sedi individuate per lo svolgimento delle attività.

3.2.10. Linee-guida per la definizione di prestazioni migliorative per il processo standard (profili tecnico-prestazionali)

3.2.10.1. In relazione al servizio di assistenza educativa ai minori e alle loro famiglie, inteso come complesso di attività principali oggetto del presente capitolato, si individuano le seguenti

linee – guida per la definizione di prestazioni migliorative del processo standard (con riferimento ai profili prestazionali):

A) Messa a disposizione, da parte dell'Appaltatore, di una o più sedi da utilizzarsi per incontri protetti e/o vigilati [profili di intervento ID 3.1 e ID 3.2] - anche di proprietà di terzi, concesse in uso all'Appaltatore - ubicate sul territorio cittadino, facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici, accessibili in orario funzionale agli incontri (prevalentemente in orario mattutino e pomeridiano), attrezzate in modo da favorire l'incontro del bambino con le figure familiari, ed eventualmente dotate di attrezzature e dispositivi (es. specchio unidirezionale) funzionali allo svolgimento di audizioni disposte dall'Autorità Giudiziaria;

B) Messa a disposizione, da parte dell'Appaltatore, per i profili di intervento ID 2.2 e ID 2.4, di locali con caratteristiche di ubicazione, caratteristiche strutturali e distributive, dotazione di arredi e attrezzature, disponibilità di aree esterne [area cortiliva/giardino ad uso esclusivo], ecc. superiori rispetto alle caratteristiche indicative minime rappresentate;

C) Articolazione del servizio su 7 giorni settimanali (domenica compresa e/o festivi compresi);

D) Articolazione del servizio per fasce orarie eccedenti quelle indicate;

E) Attività migliorative – ulteriori, rispetto a quelle indicate nel presente capitolato speciale, quali, ad esempio, uscite serali (ristoranti, cinema, teatro, concerti etc), brevi gite, ecc.;

F) Definizione di ulteriori indicatori di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di selezione, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ASP appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio, nonché rispetto alla rappresentazione dei risultati conseguiti dal servizio, nell'ambito della reportistica sopra richiamata.

3.3. Profili descrittivi delle attività amministrative correlate alle attività principali e specifiche tecniche prestazionali.

3.3.1. Attività amministrative correlate alle attività principali e specifiche tecniche prestazionali.

3.3.2. Le attività amministrative di cui al precedente punto 3.3. saranno sviluppate mediante:

a) Attività di coordinamento, programmazione e verifica dei servizi educativi.

b) Attività amministrativa (amministrazione e gestione del personale, controllo e rendicontazione dei volumi di attività, fatturazione, ecc.).

3.3.3. Descrizione dei profili gestionali dell'attività/servizio e delle eventuali specificazioni dimensionali/temporali costituenti le componenti minime necessarie per la realizzazione di attività/un servizio corrispondente agli standard qualitativi delineati dall'Azienda.

3.3.3.1. Nell'ambito della gestione del servizio sono previste in carico alla struttura organizzativa dell'Aggiudicataria il coordinamento, la verifica, il controllo, il raccordo con i Servizi Sociali territoriali e con ASP Città di Bologna e le funzioni di informazione e comunicazione *intra* ed *extra* organizzative.

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

a) alla selezione, gestione ed amministrazione del personale, comprese la predisposizione dei turni di lavoro e la sostituzione per assenza degli operatori;

b) all'attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione delle prestazioni rese;

c) all'attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione di tutti i fattori produttivi utilizzati per l'erogazione del servizio [sedi, automezzi di servizio, materiali, ecc.].

3.3.3.3. Per una più efficace realizzazione dell'attività di monitoraggio e rendicontazione dell'esecuzione del servizio è prevista, a cura e spese del gestore del servizio, la predisposizione e messa a disposizione di un pacchetto *software* – da utilizzarsi anche a fini di verifica da parte di ASP e accessibile via web, da quest'ultima, attraverso apposite credenziali – che consenta il puntuale controllo in tempo reale dei profili di attività attivati, del loro sviluppo, conclusione/interruzione, il controllo dei volumi di attività – profili di servizio attivati, conclusi, attivi, attivabili – in capo a ciascun Servizio inviante [SST, ASP, PRIS] ed il monitoraggio degli indicatori di qualità e performance del servizio, in particolare rispetto agli obiettivi programmati e conseguiti dagli interventi attivati. Il *software* dovrà essere predisposto altresì per contabilizzare le 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 in capo a ciascun Servizio inviante [SST, ASP, PRIS]. Infine, attraverso il *software* dovrà essere possibile monitorare la distribuzione degli interventi previsti dai singoli piani di intervento e la corrispondenza degli interventi effettivamente realizzati rispetto alla programmazione. Le caratteristiche e le funzionalità di tale *software* dovranno essere dettagliatamente descritte nell'ambito del Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione ed il pacchetto dovrà essere realizzato e reso disponibile – anche ad ASP – al momento dell'avvio delle attività contrattuali.

3.3.3.4. Per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento, programmazione e verifica dei servizi educativi l'Aggiudicataria – prima dell'avvio delle attività oggetto del presente capitolato – nominerà una o più figure di "Coordinatore-referente", formalmente deputato/i a intrattenere i rapporti organizzativi con l'ASP, a curare l'attivazione/sospensione dei profili di intervento, la contabilizzazione/monitoraggio/rendicontazione dei volumi di attività per Servizio inviante, a verificare la corretta esecuzione del servizio rispetto agli *standard* definiti, a curare la redazione della reportistica in merito a volumi di attività e risultati conseguiti, a rispondere delle eventuali "non conformità" e/o "reclami" inerenti l'esecuzione del servizio.

3.3.3.5. In particolare il "Coordinatore-referente" garantirà le attività previste nello schema sintetico del flusso delle interazioni organizzative-operative di cui al successivo art. 12 comma 5.

3.3.3.6. Il "Coordinatore-referente" avrà, in particolare, la funzione di tenere i collegamenti con l'UO Accoglienza del Servizio Minori di ASP, con gli Assistenti sociali RdC, coordinerà e curerà i contatti con tutti gli operatori coinvolti per il corretto svolgimento degli interventi programmati. Nell'ambito di tale attività è espressamente previsto, su richiesta, il coinvolgimento e la partecipazione del "Coordinatore-referente" – e degli educatori referenti e operativi sul minore e/o il nucleo familiare – agli incontri di verifica con l'AS RdC, singolarmente e in sede di ETI.

3.3.3.7. La funzione di "Coordinatore-referente" risponde a tutti gli effetti dei rapporti contrattuali fra l'Appaltatore e l'Azienda e rappresenta per l'ASP la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene all'organizzazione del servizio; segnatamente sarà garante nei confronti di ASP del corretto svolgimento dei servizi assegnati ai singoli operatori [profili di intervento relativi agli utenti ed esecuzione delle attività orientate al conseguimento degli obiettivi definiti] e dell'ottemperanza alle prescrizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta e nel contratto di appalto.

3.3.3.8. Specifiche funzioni - oltre a quelle richiamate nel presente articolo – e relativo monte ore del "Coordinatore-referente" – dovranno essere dettagliatamente indicate nell'ambito del Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.

3.3.3.9. In ragione dei volumi e delle specificità inerenti le diverse aree di intervento [*target* d'utenza, contenuto degli interventi] è facoltà dell'Aggiudicataria individuare più figure di "Coordinatore-referente": in particolare potrà essere individuato un "Coordinatore-referente" per ciascuna Area di intervento:

- a) AREA GENITORIALITÀ;
- b) AREA INDIVIDUALITÀ;
- c) INCONTRI PROTETTI E VIGILATI;
- d) INTERVENTI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA.

3.3.3.10. È ammessa l'aggregazione di una o più aree di intervento in capo al medesimo "Coordinatore-referente" [esempio stesso "Coordinatore-referente" per l'"Area individualità" e l'area "Interventi in situazioni di emergenza"]; non è ammessa, viceversa, l'attribuzione del coordinamento-referenza di un'area di intervento a più figure di "Coordinatore-referente" [esempio: due figure di "Coordinatore-referente" per l'area "Incontri protetti e vigilati"].

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

3.3.3.12. Le attività amministrative inerenti la selezione, gestione ed amministrazione del personale, l'attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione delle prestazioni rese, l'attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione dei fattori produttivi utilizzati per l'erogazione del servizio, saranno regolate dall'Aggiudicataria secondo la propria struttura organizzativa e autonomia gestionale, avendo in ogni caso a riferimento il collegamento e l'integrazione con le corrispondenti attività amministrative svolte da ASP, gli eventuali vincoli e condizioni da questa posti e il tassativo rispetto di tutte le norme di legge e regolamentari in materia. Il modello organizzativo adottato dovrà essere descritto nell'ambito del Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.

3.3.4. Tempistica di sviluppo delle attività.

3.3.4.1. Le attività amministrative di cui al precedente punto 3.3., correlate alle attività principali, dovranno essere svolte per dodici mesi all'anno.

3.3.4.2. L'attività amministrativa sarà svolta secondo articolazioni organizzative e orari d'ufficio, fatto salvo per quanto attiene, in specifico, le attività per le quali l'Aggiudicataria è tenuta ad assicurare la presenza e reperibilità delle figure che rivestono la funzione di "Coordinatore-referente", o loro delegati, per l'attivazione dei profili di attività che richiedono attuazione immediata degli interventi [es. interventi in emergenza di cui al profilo ID 4.1].

3.3.4.3. Le attività di coordinamento, programmazione e verifica dei servizi educativi, dovranno essere organizzate in modo da rispettare le tempistiche minime di attivazione degli interventi di assistenza educativa domiciliare indicate al precedente punto 3.2.

3.3.4.4. Le attività di programmazione/monitoraggio/contabilizzazione - rendicontazione prevedono incontri, a cadenza almeno quindicinale, con gli operatori dell'UO Accoglienza, da effettuarsi di norma presso gli uffici del Servizio Minori e famiglie di ASP, per tutte le attività inerenti la programmazione e il governo dei profili di intervento, il monitoraggio dell'andamento del servizio [appropriatezza profili attivi, sviluppo, conseguimento degli obiettivi] la verifica e l'allineamento dei dati riferiti ai volumi di attività - complessivi, per profilo di attività e per servizio inviante - e ai relativi obiettivi conseguiti.

3.3.5. Dimensionamento.

3.3.5.1. È stimata un'incidenza delle attività di coordinamento e amministrative pari all'8,3% del volume aggregato di attività previste complessivamente dal presente capitolato, pari a circa 4.635 ore su base annuale.

3.3.6. Specifiche (tecniche) prestazionali delle attività amministrative di cui al precedente punto 3.3.

3.3.6.1. Nell'ambito del processo realizzativo le attività amministrative di cui al precedente punto 3.3. sono svolte tenendo conto delle seguenti specifiche tecniche:

3.3.6.1.1. Per quanto attiene a tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali dell'attività, gli operatori si riferiranno esclusivamente all'appaltatore, rispettivamente alla figura del "Coordinatore-referente" e ad eventuali altre funzioni aziendali identificate dall'appaltatore nell'ambito della propria struttura organizzativa e autonomia gestionale.

3.3.6.1.2. In particolare il gestore del servizio provvede alla tempestiva sostituzione di eventuali assenze degli operatori addetti all'erogazione dei servizi di assistenza educativa domiciliare. In tali circostanze - ovvero assenza improvvisa o programmata degli operatori addetti all'erogazione dei servizi di assistenza educativa domiciliare - dovrà essere data tempestiva comunicazione al Servizio Sociale inviante dell'assenza dell'operatore in modo da consentire al Servizio stesso di valutare l'opportunità o meno della sostituzione [in relazione alla durata presunta dell'assenza, all'indifferibilità degli interventi, all'utilità che questi siano svolti da operatori diversi da quelli titolari, ecc.]; sulla base di tali valutazioni potrà essere disposta:

- a) l'immediata sostituzione dell'operatore e la conseguente garanzia di svolgimento dell'attività, nei termini previsti dal piano di intervento attivato per il profilo di intervento relativo all'utente;
- b) la non effettuazione dell'intervento educativo ed il successivo recupero dell'attività non svolta, nell'ambito del profilo attivato, in accordo con il Servizio inviante.

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

3.3.6.1.4. Per la fatturazione mensile delle prestazioni rese, l'appaltatore indica nella fattura il valore complessivo mensile, facendo precedere la stessa da una nota (non contabile) nella quale dà conto dei profili di intervento attivi, attivati e conclusi, della realizzazione degli obiettivi per profili, dei residui e del "budget" rimanente; detta nota è sottoposta al controllo di ASP per la necessaria validazione/verifica prima della emissione della fattura. Quanto precede al fine di consentire il controllo del budget-profilo, nell'ambito della necessaria flessibilizzazione della gestione del servizio, rispetto al valore complessivo offerto in sede di gara, e di "compensare" eventuali necessità attraverso l'utilizzo dei "residui" da parte dell'appaltatore previo benestare di ASP. Nel caso in cui al termine di ciascun anno di contratto relativo al presente appalto di servizi, avanzassero "residui", gli stessi, ed il relativo valore, saranno utilizzabili dall'appaltatore nell'anno successivo.

3.3.6.1.5. La previsione di cui al precedente punto 3.3.6.1.4. 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, nell'ambito della nota extra-contabile di cui al primo periodo del precedente punto 3.3.6.1.4, sarà dato conto delle relative frazioni di profilo effettivamente utilizzato ed i residui-valori non consumati saranno resi disponibili nel budget-profilo utilizzabile.

3.3.6.1.6. Per l'ottimale sviluppo delle attività relative all'appalto oggetto del presente capitolato, l'Appaltatore è tenuto a rendere anche le attività rappresentate nel processo

migliorativo delle prestazioni (attività migliorative – ulteriori), in quanto dalla stessa proposte come elemento di sviluppo dello stesso in sede di selezione.

3.3.6.1.7. Il complesso delle prestazioni e delle attività relative al presente appalto si intende integrato dalle proposte formalizzate in sede di offerta dall'Appaltatore.

3.3.6.1.8. Prima dell'avvio dell'appalto, l'Appaltatore individua un recapito organizzativo nell'ambito del territorio comunale, presso il quale attiva un collegamento telefonico [che dovrà obbligatoriamente essere attivo durante l'orario di svolgimento del servizio], fax e dati [casella di posta elettronica - posta elettronica certificata (PEC)] in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi.

3.3.6.1.9. Presso il recapito di cui al comma che precede:

- a) presta servizio personale in grado di assicurare le tempestive sostituzioni degli addetti e l'attivazione degli interventi di emergenza che dovessero rendersi necessari;
- b) sono indirizzate anche le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che l'Azienda intenda far pervenire all'Appaltatore, salva diversa soluzione operativa prospettata dallo stesso in termini di migliore funzionalità e medesima garanzia.

3.3.6.1.10. L'Appaltatore individua un responsabile, nella figura del "Coordinatore-referente", con le modalità e funzioni dettagliate, rispettivamente, nei precedenti commi 3.2.2. e 3.3. - distinto dal personale assistenziale e deputato a tenere i contatti con tutti gli operatori dipendenti dell'Appaltatore stesso - che risponda dei rapporti contrattuali fra esecutore e Azienda e che rappresenti per l'Azienda la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene l'organizzazione del servizio.

3.3.6.1.11. L'Appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti, come meglio dettagliato nel precedente comma 3.2.5. e come rappresentato nel progetto offerta presentato in sede di selezione. I risultati di detto controllo vengono inviati, a richiesta, al Servizio referente dell'Azienda che può anche chiederne l'integrazione, al fine di elaborare i controlli interni di cui alla normativa vigente in materia di servizi pubblici.

3.3.6.1.12. In relazione all'esecuzione dell'appalto, l'Azienda nomina un direttore dell'esecuzione, nonché provvede a comunicarne il nominativo ed i recapiti presso l'Azienda all'Appaltatore, nel rispetto di quanto stabilito dal Codice e dal contratto.

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

Art. 5

(Piano di sviluppo delle attività oggetto dell'appalto - Ambito di realizzazione / luoghi di esecuzione dell'appalto)

1. Per l'ottimale gestione del presente appalto, l'Azienda definisce un piano di sviluppo delle attività per esso realizzabili, al quale l'Appaltatore si attiene.

2. Il piano di sviluppo delle attività relative all'appalto è sintetizzato nel quadro seguente:

Attività	I	II	III	IV	VER
Attività di Assistenza Educativa Domiciliare (principale)	25,6%	25,6%	22,2%	26,6%	100,0%

Nota bene: la tabella è puramente esemplificativa e riguarda una scansione annuale, con suddivisione per trimestri.

3. L'Appaltatore realizza i servizi previsti in relazione al presente appalto presso i luoghi di seguito indicati:

Attività	Fase	Luogo di realizzazione
Specificare l'attività, con riferimento alla sua configurazione come attività principale o secondaria/complementare.	Specificare la fase di sviluppo dell'attività (se continuativa, indicare lo svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto).	Specificare i luoghi nei quali si realizza l'attività, indicando ubicazione ed eventuali caratterizzazioni particolari (es. correlate ad edifici o ad utenza particolari).
Assistenza Educativa Domiciliare (principale) profili ID 1.1 - ID 1.3 - ID 1.5 - ID 2.1	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso il domicilio dell'utente. In spazi esterni (centri sociali, centri sportivi, biblioteche, parchi pubblici, ecc.) Presso i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio.
Assistenza Educativa Domiciliare (principale) profilo ID 1.2	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso il domicilio dell'utente. Presso i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio. Presso strutture di temporanea accoglienza del minore e/o del nucleo [es. luoghi di cura].
Assistenza Educativa Domiciliare (principale) profili ID 1.4 - ID 2.3 - ID 2.5	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso il domicilio dell'utente. Presso i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio. Presso strutture di accoglienza ove sono inseriti il minore e/o il nucleo.
Assistenza Educativa Domiciliare (principale) profilo ID 2.2	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso il domicilio dell'utente. Presso i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio. In spazi esterni (centri sociali, centri sportivi, biblioteche, parchi pubblici, strada, automobile, ecc.). Presso i locali posti a disposizione dall'Appaltatore per lo svolgimento delle attività individuali e di piccolo gruppo.

Attività	Fase	Luogo di realizzazione
<p>Assistenza Educativa Domiciliare (principale) profilo ID 2.4</p>	<p>Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto</p>	<p>Presso strutture di accoglienza ove sono inseriti il minore e/o il nucleo. Presso i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio. In spazi esterni (centri sociali, centri sportivi, biblioteche, parchi pubblici, ecc.). Presso i locali posti a disposizione dall'Appaltatore per lo svolgimento delle attività individuali e di piccolo gruppo.</p>
<p>Assistenza Educativa Domiciliare (principale) profili ID 3.1 - ID 3.2</p>	<p>Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto</p>	<p>Presso i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio. In spazi esterni (centri sociali, centri sportivi, biblioteche, parchi pubblici, ecc.); presso le sedi di proprietà del Comune di Bologna: - Sedi dei SST-SEST; - CBG-SET. (Eventuale) Presso i locali posti a disposizione dall'Appaltatore per lo svolgimento degli incontri protetti/vigilati.</p>

Attività	Fase	Luogo di realizzazione
Assistenza Educativa Domiciliare (principale)- profilo 4.1	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	<p>Presso il domicilio dell'utente; presso strutture di accoglienza ove sono inseriti il minore e/o il nucleo.</p> <p>Presso strutture di temporanea accoglienza del minore e/o del nucleo [es. luoghi di cura].</p> <p>Presso i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio.</p> <p>In spazi esterni (centri sociali, centri sportivi, biblioteche, parchi pubblici, ecc.).</p> <p>Presso i locali posti a disposizione dall'Appaltatore per lo svolgimento delle attività individuali e di piccolo gruppo.</p>

4. L'Appaltatore è tenuto ad organizzare la logistica per la distribuzione di risorse umane, attività e servizi nei luoghi nei quali l'appalto deve essere realizzato, nonché per gli spostamenti.

4.1. I relativi oneri – comprensivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo) delle spese relative a trasporti, auto di servizio, carburanti, lubrificanti, assicurazioni, imposte, ecc. – si intendono ad esclusivo e totale carico dell'Appaltatore.

4.2. Unicamente per quanto riguarda eventuali interventi effettuati in località al di fuori del territorio del Comune di Bologna - opportunamente motivate e previamente autorizzate dall'UO Accoglienza di ASP - l'Appaltatore potrà richiedere, oltre al corrispettivo offerto in sede di selezione, un rimborso chilometrico non superiore a 1/5 del costo della benzina senza piombo – con riferimento ai prezzi medi nazionali mensili pubblicati dal Ministero dello sviluppo economico: <http://dgsaie.mise.gov.it/dgerm/> - conteggiando unicamente i chilometri percorsi dal confine comunale alla sede da raggiungere per le tratte di andata e ritorno.

4.3. Per quanto concerne, in particolare, le attività di cui al profilo ID 2.2, in considerazione delle specificità legate al particolare *target* d'utenza, alla peculiare tipologia di interventi e alla potenziale molteplicità di luoghi ove questi si realizzano, viene richiesta all'Appaltatore la disponibilità di un adeguato numero di automezzi di servizio, funzionale anche all'esecuzione di determinate attività tipiche del profilo e del relativo *target* d'utenza.

5. L'Azienda specifica, con comunicazioni scritte, i piani di intervento/di realizzazione delle attività nei vari luoghi.

Art. 6
(Dimensionamento complessivo/entità dell'appalto)

1. Il complesso delle prestazioni di servizi rientranti nel presente appalto ha la seguente configurazione dimensionale su base annuale:

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/volumi/quantità
Attività principale Assistenza Educativa Domiciliare	100%

2. La configurazione dimensionale riferita alla durata triennale determinata per il presente appalto è la seguente:

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/volumi/quantità
Attività principale Assistenza Educativa Domiciliare	100%

Tali volumi, suscettibili di variazioni nel corso del periodo contrattuale, saranno monitorati e verificati dall'appaltatore in fase di esecuzione - anche attraverso l'utilizzo del software dedicato, in stretto raccordo con l'UO Accoglienza di ASP Città di Bologna - e, in caso di modifiche/varianti, l'appaltatore assicurerà la necessaria rimodulazione degli assetti progettuali, organizzativi e operativi, funzionali all'appropriata erogazione del servizio, in relazione alle modifiche/varianti approvate secondo la regolazione prevista dal contratto.

Art. 7
(Condizioni particolari di esecuzione di prestazioni oggetto dell'appalto)

1. L'Azienda individua le seguenti condizioni particolari di esecuzione di prestazioni oggetto dell'appalto, in relazione alla soddisfazione delle esigenze sociali ed ambientali per ciascuna di esse specificate:

Condizioni particolari di esecuzione dell'appalto	Esigenze sociali ed ambientali garantite dalle particolari condizioni di esecuzione
Inerenti le attività/ prestazioni principali	<p>Tutte le facoltà e i diritti esercitabili dall'ASP sono riconosciuti ed esercitati in via diretta quale gestore titolare del Contratto di servizio per la realizzazione di interventi e servizi sociali e sociosanitari, stipulato con il Comune di Bologna. Eventuali decisioni e/o determinazioni assunte dall'Amministrazione comunale di Bologna, in ordine alla interruzione dell'erogazione di determinati servizi e/o lo stralcio/riduzione dei medesimi dal contratto di servizio con l'ASP o dalle determinazioni di delega dei servizi assegnate, anche a diverso titolo, all'ASP e, per l'effetto, rientranti nel presente appalto, così come comunicate all'ASP, costituiranno vincolo per la medesima Azienda e, conseguentemente, per l'Appaltatore di riferimento.</p> <p>In tale quadro si inserisce altresì l'impegno, da parte dell'appaltatore, ad integrare la propria attività nella rete complessiva delle opportunità progettuali presenti nel territorio, anche a seguito degli interventi già in essere, o di nuovi/ulteriori interventi nell'area socio-educativa, realizzati dal Comune di Bologna.</p> <p>In ordine ai profili di intervento rivolti a <i>target</i> riconducibili a "casi complessi", di cui alla DGR-ER 1102/2014, costituiranno elementi vincolanti gli indirizzi</p>

Condizioni particolari di esecuzione dell'appalto	Esigenze sociali ed ambientali garantite dalle particolari condizioni di esecuzione
	formulati dall'UVM nell'ambito dell'attività e delle funzioni specificamente attribuite, in particolare per quanto concerne i profili oggetto di compartecipazione della spesa. [Si veda, in merito, il vigente Accordo di programma tra Comune di Bologna e AUSL di Bologna per la realizzazione degli interventi integrati nell'area delle prestazioni socio-sanitarie rivolte ai minorenni allontanati o a rischio di allontanamento in attuazione della DGR 1102/2014]
Inerenti le attività / prestazioni complementari-correlate	Come sopra

Art. 8

(Destinatari delle attività dell'appalto e rapporti dell'Appaltatore con i soggetti fruitori delle attività oggetto del contratto/dell'appalto)

1. Le prestazioni di servizi oggetto del presente capitolato speciale sono rivolte a soddisfare le esigenze di minori in carico ai SST del Comune di Bologna, all'ASP Città di Bologna, al Servizio PRIS del Comune di Bologna, per i quali il progetto complessivo formulato dalle Équipe territoriali integrate-Équipe tecniche integrate (ETI) - e dall'UVM per quanto concerne i "casi complessi", di cui alla DGR-ER 1102/2014 - determina la necessità di attivare gli interventi di Assistenza educativa domiciliare (ADE), come declinati all'art. 4 comma 2 del presente capitolato speciale nei profili di intervento da ID 1.1. a ID 4.1.

2. Nella realizzazione delle attività per l'esecuzione del presente appalto, l'Appaltatore deve tenere in considerazione, nella produzione delle prestazioni, le seguenti particolarità di determinati gruppi di destinatari e di contesto:

Elementi particolari	Incidenza per i destinatari dell'appalto
Condizioni particolari relative a situazioni di determinati gruppi di soggetti.	I soggetti fruitori del servizio possono essere certificati con diagnosi di problematiche di natura psico-patologica, o con disabilità accertata e destinatari di presa in carico congiunta da parte dei servizi sociali e sanitari [CF - DCP; NPJA, SERT - DSM DP]. I soggetti fruitori del servizio possono essere destinatari di specifici provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria [affidamento ai Servizi, vigilanza, provvedimenti limitativi o ablativi della responsabilità genitoriale, o altre condizioni e/o provvedimenti vincolanti]. Una quota significativa di soggetti fruitori può essere di cultura e formazione linguistica straniera.
Condizioni particolari di contesto.	I soggetti fruitori del servizio possono essere legati a contesti multi-problematici, caratterizzati da diffusa esposizione a condizioni di vulnerabilità (maltrattamento, abuso, trauma, violenza agita o assistita, rischio di devianza, dipendenza/abuso di sostanze, ecc).

Art. 9

(Garanzie per i soggetti fruitori delle attività oggetto del contratto/dell'appalto - Procedure di reclamo)

1. L'Appaltatore assicura ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi minimi dichiarati dalla Carta dei servizi adottata dall'Azienda e predispone un sistema per la gestione delle segnalazioni e dei reclami e delle "non conformità", come meglio specificato nel comma 3.2.5. e nei commi 2. 3. e 4. del presente articolo.

2. L'Appaltatore assicura la ricezione delle segnalazioni, dei reclami e delle "non conformità" presentati mediante un sistema di monitoraggio e di elaborazione, finalizzato a garantire risposta immediata per l'assistenza. In particolare rispetto a ciascuna segnalazione, "non conformità", reclamo, da parte dell'Appaltatore dovrà essere documentata 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, azioni correttive e azioni preventive, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

3. L'Appaltatore riporta tutte le informazioni relative a segnalazioni, reclami e "non conformità" nonché agli interventi di assistenza in risposta agli stessi in un rapporto settimanale per il referente organizzativo dell'Azienda.

4. L'Azienda, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'Appaltatore, per gli interventi di assistenza e di risposta. L'Appaltatore deve, in ogni caso, documentare gli interventi posti in essere per la trattazione immediata delle problematiche segnalate, nonché azioni correttive e azioni preventive, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

Art. 10 (Durata del contratto/dell'appalto)

1. Il contratto relativo al presente appalto ha durata di anni 3 (tre) dalla sua stipulazione.

2. La durata del contratto può essere prorogata per un periodo massimo di dodici mesi, salva l'eventuale necessità di ulteriore estensione, all'unico fine di concludere la procedura per l'individuazione del nuovo soggetto affidatario del servizio.

Parte Terza	Profili organizzativi dell'appalto
--------------------	------------------------------------

Art. 11 (Profili organizzativi relativi alla gestione dell'appalto)

1. L'Appaltatore sarà il solo ed unico soggetto responsabile del corretto ed efficiente esercizio del servizio, nonché dell'organizzazione dell'attività imprenditoriale.

2. L'Appaltatore, nel rispetto della propria autonomia gestionale, adotta un modello organizzativo adeguato all'esecuzione dell'appalto nel rispetto di quanto stabilito dal presente capitolato e dei miglioramenti definiti in sede di offerta. Nell'ambito della gestione del servizio sono previste in carico alla struttura organizzativa dell'Aggiudicataria il coordinamento, la verifica, il controllo, il raccordo con i Servizi Sociali territoriali e con ASP Città di Bologna e le funzioni di informazione e comunicazione *intra* ed *extra* organizzative.

3. L'Appaltatore è tenuto a rendere noto all'Azienda il proprio modello organizzativo adottato per l'esecuzione dell'appalto, evidenziando le soluzioni organizzative prescelte, le risorse umane impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l'Appaltatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Azienda, in relazione alle attività di controllo e di verifica di conformità dell'esecuzione dei servizi svolte dalla stessa.

4. Il modello organizzativo adottato dall'Appaltatore deve comunque assicurare lo sviluppo delle prestazioni in modo tale da garantire un assetto minimo comportante l'impiego di risorse umane con professionalità adeguata alla varietà e alla complessità delle prestazioni da eseguire, secondo lo schema minimo di seguito specificato:

Modulo operativo	Area di attività / Prestazioni	Qualifica risorse umane	Dimensionamento organizzativo atteso/minimo
Profilo ID 1.2	AED Area assistenza	Assistente domiciliare e dei servizi tutelari Cat. C1 CCNL Coop Sociali	32 ore settimanali
Profili ID da 1.1 a 4.1 [escluso Profilo ID 1.2]	AED Area educativa	Educatore professionale Cat. D2 CCNL Coop Sociali	953 ore settimanali
Coordinamento - Amministrazione	Coordinamento operativo - "Coordinatore-referente"	Coordinatore di unità operativa Cat. E2 CCNL Coop Sociali	30 ore settimanali

Nota bene: l'appaltatore è tenuto a modulare in modo opportuno l'effettivo dimensionamento del personale [full-time, part-time] con riferimento alle caratteristiche e agli orari di erogazione del servizio, nonché al volume dell'utenza; l'appaltatore potrà altresì calibrare (nell'ambito dei titoli ammessi dalla D.G.R. ER n. 1904/2011 al punto 2.2.2 dell'Allegato per la figura dell'educatore professionale) i titoli in possesso degli operatori da attribuire a ciascun Profilo ID di intervento nel modo ritenuto più funzionale rispetto allo specifico target di utenza, obiettivi e contenuti dell'attività.

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

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

7. Gli obblighi di cui al precedente comma 5 vincolano l'Appaltatore anche se lo stesso non sia aderente alle associazioni stipulanti gli accordi o receda da esse, indipendentemente dalla struttura o dimensione del medesimo e da ogni altra qualificazione giuridica, economica o sindacale.

8. Per le verifiche in ordine agli adempimenti obbligatori nei confronti delle risorse umane impegnate nella realizzazione dell'appalto l'Amministrazione può richiedere all'Appaltatore ogni documento utile, fatti comunque salvi gli accertamenti condotti in base alle disposizioni del contratto di appalto. In particolare, a richiesta dell'ASP l'Aggiudicataria è tenuta in ogni caso ad esibire la documentazione che attesti il rispetto degli *standard* di trattamento normativo, previdenziale e assicurativo del settore.

9. L'Amministrazione può in ogni caso sottoporre a specifica verifica, in merito alla situazione inerente la regolarità contributiva dell'Appaltatore, gli elementi derivanti dalla documentazione acquisita presso enti previdenziali (es. DURC), al fine di accertare l'eventuale sussistenza di irregolarità definitivamente accertate. In caso di irregolarità del DURC saranno applicate le

disposizioni previste dalla normativa vigente in ordine alla liquidazione e al pagamento delle fatture.

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

11. L'Aggiudicataria è in ogni caso obbligata nei confronti di ASP a garantire la tracciabilità di ciascuno degli interventi posti in essere per l'esecuzione delle attività previste nel presente appalto e la riconducibilità certa degli interventi rispetto a ciascun operatore che li ha eseguiti.

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

12.1. Per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento – funzione di "Coordinatore-referente" – dovrà essere impiegato personale in possesso del diploma di educatore professionale o diploma di laurea ad indirizzo sociale, sociologico, psicologico, pedagogico, unitamente a 6 anni di esperienza documentati in qualità di educatore con minori di cui almeno 3 anni di esperienza nel coordinamento di servizi educativi.

12.2. Per lo svolgimento delle prestazioni di tutti i profili, ad eccezione del profilo ID 1.2, si richiede esclusivamente la figura dell'educatore professionale, in possesso di uno dei titoli previsti dalla D.G.R. Emilia Romagna n. 1904/2011 al punto 2.2.2 dell'Allegato, così come modificato dalla D.G.R. Emilia Romagna n.1106/2014.

12.3. In particolare, per gli educatori impiegati negli incontri protetti e vigilati (profili ID 3.1 e ID 3.2), si richiedono almeno due anni di esperienza con utenza analoga e comprovata esperienza in materia risultante dal curriculum professionale.

12.4. Per lo svolgimento delle prestazioni relative al profilo ID 1.2, si richiede personale provvisto di un titolo abilitante ad operare nei servizi alla persona in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario.

12.5. Per lo svolgimento delle prestazioni relative al profilo ID 1.5 si richiede che il personale abbia partecipato almeno ad una formazione specifica relativa al progetto PIPPI e che annualmente partecipi almeno ad una sessione formativa del suddetto progetto.

12.6. Per quanto riguarda il personale impiegato nei profili ID 2.2 e ID 2.4, si richiedono almeno due anni di esperienza nel lavoro educativo con minori adolescenti con difficoltà personali e con comportamenti a rischio di devianza. Inoltre, data la particolare vulnerabilità dell'utenza a cui gli interventi si riferiscono, l'Aggiudicataria dovrà garantire agli operatori il riferimento di una équipe stabile, con sistematici incontri settimanali, coordinata da un responsabile con almeno tre anni di esperienza nel lavoro con l'utenza sopra descritta. Tali incontri settimanali di équipe dovranno vedere la partecipazione stabile di un esperto con ruolo di supervisore.

12.7. Nelle attività di cui al profilo ID 2.4 [in particolare per quanto concerne le attività laboratoriali, musicali, teatrali, espressive, artistiche, ecc.] in aggiunta alla figura educativa possono essere utilizzate anche figure di supporto [tecnici, maestri d'arte], esperti nelle tecniche-materie specifiche oggetto delle attività previste nei laboratori. Tali figure sono dotate di curriculum attestante la formazione e la specifica esperienza.

13. In un'ottica di formazione permanente l'Aggiudicataria deve prevedere uno specifico percorso di formazione ed aggiornamento, per gli operatori domiciliari impiegati nella gestione

del servizio, tale da arricchire e mantenere sempre aggiornate le loro competenze e capacità. Il piano della formazione, riferito alla durata del periodo contrattuale, deve avere un monte ore complessivo minimo di 18 ore all'anno e deve essere strutturato secondo articolazioni tematiche connesse alle peculiarità del servizio e del modello di gestione per profili definito dal presente capitolato. Il Piano della formazione, con il dettaglio in termini di monte ore complessivo della formazione, tematiche trattate e docenti coinvolti, dovrà essere presentato dall'Appaltatore all'Azienda ASP entro il termine di due giorni dal ricevimento di richiesta scritta.

13.1. Relativamente agli operatori che l'Appaltatore impiegherà per la realizzazione degli interventi di cui ai profili ID 1.1, ID 2.2 e ID 2.4, e ID 3.1 e ID 3.2, si richiede uno specifico percorso di formazione e supervisione, a carico dell'Aggiudicataria, con aggiornamento a cadenza almeno annuale; detto Piano dovrà essere presentato all'Azienda ASP nei termini e secondo le modalità di cui al precedente punto 13.

14. Ogni variazione/sostituzione degli operatori assegnati nei servizi dovrà essere tempestivamente segnalata al Servizio inviante e all'UO Accoglienza del Servizio minori di ASP Città di Bologna.

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

16. Le misure che l'Aggiudicataria intende assumere in ordine a quanto sopra – segnatamente: azioni per il contenimento del *turn over*; misure e organizzazione per la sostituzione del personale assente, con indicazione del termine temporale entro il quale si impegna ad assicurare la sostituzione; formazione-affiancamento specifici per il personale neo-inserito - devono essere chiaramente dettagliate nel Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.

17. Nel caso di necessità di sostituzione di un operatore, temporaneamente o per lunghi periodi, l'Aggiudicataria garantisce, a proprio totale carico, un periodo di compresenza nell'intervento sull'utente da parte dell'operatore uscente e dell'operatore subentrante, per garantire la massima continuità relativamente alla conoscenza del minore, all'approccio educativo, nonché il necessario passaggio di consegne, quantificato in un minimo di ore 6 di assistenza educativa.

18. L'Aggiudicataria si obbliga inoltre alla sostituzione del personale risultante inadeguato a svolgere le prestazioni richieste, ovvero che abbia disatteso le prescrizioni indicate nel presente capitolato o abbia tenuto comportamenti - attivi o omissivi - incompatibili con le attività oggetto dell'appalto, a seguito di formale e motivata richiesta da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto individuato dall'ASP [v. successivo art. 12, comma 8 e art. 13, comma 3].

19. Le risorse umane impiegate dall'Appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto devono inoltre partecipare, a richiesta, alle riunioni e agli incontri di programmazione e verifica delle attività con gli AS RdC, singolarmente e in sede di ETI.

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

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

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

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

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

25. Le risorse umane impegnate dall'Appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto sono tenute ad osservare diligentemente gli oneri e le norme previste dalla normativa di riferimento e dal presente capitolato, nonché ad osservare quanto previsto dalla normativa in materia di sicurezza (D. Lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii.) e in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003).

Art. 12 **(Obblighi dell'Azienda e interazioni organizzative correlate all'esecuzione dell'appalto)**

1. In relazione al presente appalto ASP Città di Bologna esercita, tramite il proprio Servizio Minori - UO Accoglienza - in collaborazione con il Comune di Bologna - le funzioni di programmazione e controllo sul servizio, nonché le funzioni di indirizzo e coordinamento per assicurare unitarietà e qualità degli interventi e in particolare provvede con proprie risorse umane ed organizzative:

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

2. L'ASP svolge le attività di propria competenza, indicate agli ultimi tre punti dell'elenco di cui sopra, in sinergia e collaborazione con gli operatori dell'Appaltatore e con il referente dello stesso - "Coordinatore-referente".

3. L'ASP si impegna altresì ad una continua collaborazione col referente del servizio - "Coordinatore-referente" - all'interno dell'organizzazione dell'Appaltatore, al fine di un ottimale svolgimento delle attività e di un proficuo rapporto con i fruitori delle stesse.

4. Ulteriori competenze dell'ASP sono individuabili con riferimento alle interazioni organizzative specifiche tra la stessa e l'Appaltatore desumibili dall'evoluzione effettiva delle attività inerenti il presente appalto: per esse l'Azienda e l'Appaltatore potranno definire protocolli operativi integrativi del contratto di appalto.

5. L'Appaltatore è comunque tenuto al rispetto del disciplinare tecnico-organizzativo per la gestione delle attività inerenti il presente appalto stabilito dall'Azienda e specificato nella matrice operativa di seguito illustrata:

Soggetto produttore	Attività	Interazione organizzativa	Soggetto interlocutore
Appaltatore	Piano gestionale attività	Comunicazione degli elementi di pianificazione gestionale	Azienda
Azienda	Programmazione attività di sviluppo dell'appalto	Comunicazione programma	Appaltatore
Appaltatore	Programmazione operativo-gestionale definitiva	Programmazione e condivisione degli elementi gestionali su base temporale concordata	Azienda
Appaltatore	Progettazione di dettaglio di eventuali attività di sviluppo dell'appalto (permesse dal quadro prestazionale)	Condivisione degli elementi di progettazione (coerenza con progettazione - base)	Azienda
Appaltatore	Esecuzione delle attività oggetto dell'appalto	Comunicazione su andamento gestione	Azienda
Azienda	Verifiche su gestione attività oggetto dell'appalto	Controllo (interoperatività con verifiche funzionali Appaltatore)	Appaltatore
Azienda	Verifica su complessiva funzionalità dell'appalto	Verifica operativa e gestionale	Appaltatore

6. Lo svolgimento delle interazioni organizzative ed operative nel rispetto di quanto stabilito al precedente comma 5 è finalizzato ad ottimizzare le relazioni tra Appaltatore e l'ASP in ordine alla gestione delle attività principali, complementari e correlate, oggetto del presente appalto.

7. L'Appaltatore può fornire all'ASP ulteriori elementi utili per la programmazione o per l'adeguamento, sotto il profilo operativo - progettuale, delle attività riferibili all'appalto, a fronte degli elementi acquisiti in relazione all'esecuzione dello stesso.

8. In relazione alle interazioni organizzative necessarie per assicurare la corretta esecuzione del contratto relativo al presente appalto, l'ASP individua quale referente organizzativo il Responsabile del procedimento, nominato ai sensi dell'art. 31 del Codice dei contratti pubblici o il Direttore dell'esecuzione del contratto, se non coincidente con il Responsabile del Procedimento, secondo quanto previsto dal precedente art. 4.

Parte Quarta	Verifiche di conformità dell'esecuzione
---------------------	---

Art. 13 (Verifiche in ordine all'esecuzione del contratto)

1. L'Azienda procede alla verifica di conformità dei servizi / delle forniture acquisiti/e nell'ambito dell'appalto oggetto del presente capitolato con periodicità mensile in base a quanto previsto dal contratto di appalto.

2. Le attività di verifica di conformità dei servizi / delle forniture sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte 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.

3. Il Direttore dell'esecuzione del contratto o i soggetti incaricati alla verifica di conformità dei servizi / delle forniture provvedono a sottoporre a verifica tecnica specifica i servizi erogati dall'Appaltatore, secondo le indicazioni di processo di seguito specificate.

3.1. I controlli sono effettuati sul rispetto degli assetti organizzativi del servizio, delle prestazioni concordate e dei livelli di resa dei servizi / delle forniture.

3.2. Per il controllo degli standard qualitativi definiti nel contratto relativo al presente appalto, l'Azienda individua gli indicatori riportati nel precedente art. 4 punto 3.2.5. riservandosi di includere, nell'ambito del piano degli indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio, gli indicatori proposti dall'Appaltatore nell'offerta tecnica presentata in sede di selezione.

3.3. In relazione all'effettuazione dei controlli sui servizi appaltati l'Azienda definisce le seguenti interazioni per l'acquisizione e la gestione delle informazioni essenziali:

Acquisizione continua	Acquisizione periodica	Acquisizione occasionale
Rilevazione di flussi di informazioni sulla gestione dei servizi anche mediante connessioni informatiche.	Rilevazione di complessi di dati organizzati mediante rapporto mensile elaborato dall'Appaltatore/Affidatario.	Rilevazione di informazioni da note e reclami pervenuti ai competenti servizi dell'Azienda.

4. L'estensione delle attività di verifica della conformità dei servizi può essere disposta secondo le modalità e le condizioni previste dagli artt. 102 e 111 comma 2 del Codice.

5. L'Appaltatore attiva un sistema di autocontrollo dei servizi gestiti, il quale deve comunque essere coordinato con i sistemi informativi e di controllo organizzati dall'Azienda.

6. L'Azienda può effettuare anche verifiche sulla soddisfazione degli utenti dei servizi appaltati o affidati.

7. L'Azienda può realizzare, anche con la collaborazione dell'Appaltatore, verifiche funzionali sui servizi appaltati, al fine di rilevarne l'effettivo impatto sul contesto socio-economico di riferimento.