

Allegato A1
Criteria di valutazione offerta tecnico-qualitativa

Lotto 1 – Assistenza educativa per minori e loro famiglie.

Legenda:

QL, indica un criterio/subcriterio di natura qualitativa

QN, indica un criterio/subcriterio di natura quantitativa

On/Off, indica un criterio nel quale l'attribuzione del punteggio è vincolata alla scelta positiva rispetto all'alternativa proposta.

Criteria			
Criteria relativi a profili gestionali dei servizi in appalto			
Criteria e sub-criteria	Criteria motivazionali (parametri valutativi) per l'attribuzione del punteggio	Tipo criterio / sub-criterio	Punteggio massimo attribuibile
A. Modalità di esecuzione del Servizio			50 pt
A.1. Metodologia per lo sviluppo del servizio attraverso l'articolazione per profili per l'Area Genitorialità.	L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo del servizio in rapporto alla sua articolazione per profili (moduli base) per l'Area Genitorialità, come definita nell'art. 4 del Capitolato speciale sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi rappresentato dal sistema articolato per i vari profili. La maggiore/minore coerenza della metodologia di organizzazione e di gestione del modello di sviluppo del servizio per profili sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di: a) garantire in modo sistematico l'individuazione e la verifica degli obiettivi di ciascun intervento attivato, secondo il	QL	6 pt

	<p>quadro di sviluppo delle prestazioni descritto nel Capitolato speciale;</p> <p>b) assicurare che gli elementi di sviluppo di ciascun intervento e i loro obiettivi siano chiari per gli utenti e per l'Azienda ASP;</p> <p>c) ottimizzare le interazioni con le altre organizzazioni coinvolte nel processo di gestione di ciascun intervento;</p> <p>d) assicurare adeguata modulazione delle attività frontali e non frontali;</p> <p>e) garantire la più appropriata e funzionale attribuzione degli operatori nella prestazione del servizio.</p>		
<p>A.2. Metodologia per lo sviluppo del servizio attraverso l'articolazione per profili per l'Area Individualità.</p>	<p>L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo del servizio in rapporto alla sua articolazione per profili (moduli base) per l'Area Individualità, come definita nell'art. 4 del Capitolato speciale sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi rappresentato dal sistema articolato per i vari profili.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia di organizzazione e di gestione del modello di sviluppo del servizio per profili sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire in modo sistematico l'individuazione e la verifica degli obiettivi di ciascun intervento attivato, secondo il quadro di sviluppo delle prestazioni descritto nel Capitolato speciale;</p> <p>b) assicurare che gli elementi di sviluppo di ciascun intervento e i loro obiettivi siano chiari per gli utenti e per l'Azienda ASP;</p> <p>c) ottimizzare le interazioni con le altre organizzazioni coinvolte nel processo di gestione di ciascun intervento;</p> <p>d) assicurare adeguata modulazione delle attività frontali e</p>	<p>QL</p>	<p>6 pt</p>

	<p>non frontali; e) garantire la più appropriata e funzionale attribuzione degli operatori nella prestazione del servizio.</p>		
<p>A.3. Metodologia per lo sviluppo del servizio attraverso l'articolazione per profili per l'Area Incontri protetti e vigilati.</p>	<p>L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo del servizio in rapporto alla sua articolazione per profili (moduli base) per l'Area Incontri protetti e vigilati, come definita nell'art. 4 del Capitolato speciale sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi rappresentato dal sistema articolato per i vari profili.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia di organizzazione e di gestione del modello di sviluppo del servizio per profili sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire in modo sistematico l'individuazione e la verifica degli obiettivi di ciascun intervento attivato, secondo il quadro di sviluppo delle prestazioni descritto nel Capitolato speciale;</p> <p>b) assicurare che gli elementi di sviluppo di ciascun intervento e i loro obiettivi siano chiari per gli utenti e per l'Azienda ASP;</p> <p>c) ottimizzare le interazioni con le altre organizzazioni coinvolte nel processo di gestione di ciascun intervento;</p> <p>d) assicurare adeguata modulazione delle attività frontali e non frontali;</p> <p>e) garantire la più appropriata e funzionale attribuzione degli operatori nella prestazione del servizio.</p>	<p>QL</p>	<p>6 pt</p>
<p>A.4. Metodologia per lo sviluppo del servizio attraverso l'articolazione per profili per l'Area Interventi in situazioni di</p>	<p>L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo del servizio in rapporto alla sua articolazione per profili (moduli base) per l'Area Interventi in situazioni di emergenza, come definita nell'art. 4 del Capitolato speciale sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza</p>	<p>QL</p>	<p>6 pt</p>

<p>emergenza.</p>	<p>con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi rappresentato dal sistema articolato per i vari profili.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia di organizzazione e di gestione del modello di sviluppo del servizio per profili sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire in modo sistematico l'individuazione e la verifica degli obiettivi di ciascun intervento attivato, secondo il quadro di sviluppo delle prestazioni descritto nel Capitolato speciale;</p> <p>b) assicurare che gli elementi di sviluppo di ciascun intervento e i loro obiettivi siano chiari per gli utenti e per l'Azienda ASP;</p> <p>c) ottimizzare le interazioni con le altre organizzazioni coinvolte nel processo di gestione di ciascun intervento;</p> <p>d) assicurare adeguata modulazione delle attività frontali e non frontali;</p> <p>e) garantire la più appropriata e funzionale attribuzione degli operatori nella prestazione del servizio.</p>		
<p>A.5. Metodologia per la gestione delle attività di coordinamento.</p>	<p>La metodologia per la gestione delle attività di coordinamento sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il processo di gestione dei servizi esplicitato nel Capitolato speciale (con particolare riferimento a quanto indicato nell'art. 4).</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra lo stesso operatore economico e l'Azienda ASP;</p> <p>b) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra lo stesso operatore economico e gli altri attori istituzionali e del</p>	<p>QL</p>	<p>6 pt</p>

	<p>sistema di rete; c) assicurare un efficace presidio dell'organizzazione in termini di garanzia del controllo dei processi, appropriatezza degli interventi, verifica degli esiti.</p>		
<p>A.6. Metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete in relazione al servizio.</p>	<p>La metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete relativo al servizio sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle relazioni di rete necessarie evidenziate nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) conseguire il coinvolgimento attivo dei soggetti istituzionali, nonché dei soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete nelle linee di sviluppo del servizio;</p> <p>b) sviluppare con i soggetti istituzionali, nonché con i soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete azioni finalizzate ad intercettare ed analizzare i bisogni emergenti;</p> <p>c) sviluppare con i soggetti istituzionali, nonché con i soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete progetti di innovazione di linee di azione del servizio, anche con riferimento a particolari contesti di sviluppo dello stesso o a particolari gruppi di utenti.</p>	<p>QL</p>	<p>6 pt</p>
<p>A.7. Miglioramento degli standard di attivazione del servizio di assistenza educativa in termini giornalieri.</p>	<p>Il miglioramento degli standard del servizio di assistenza educativa in termini giornalieri, riferito allo standard del processo realizzativo indicato nel Capitolato speciale sarà valutato in relazione al minor termine di attivazione in giorni rispetto al termine indicato nell'art. 4, comma 3.2.2.1. (5 giorni) dello stesso Capitolato applicando la formula per la</p>	<p>QN</p>	<p>4 pt</p>

	<p>determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> <p>Ra/R_{max} (dove R_{max} è l'offerta del minor numero di giorni e Ra è l'offerta di ciascun concorrente)</p>		
A.8. Miglioramento degli standard di attivazione del servizio di assistenza educativa in termini orari.	<p>Il miglioramento degli standard del servizio di assistenza educativa in termini orari, riferito allo standard del processo realizzativo indicato nel Capitolato speciale sarà valutato in relazione al minor termine di attivazione in ore rispetto al termine indicato nell'art. 4, comma 3.2.2.1. (8 ore) dello stesso Capitolato applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> <p>Ra/R_{max} (dove R_{max} è l'offerta del minor numero di ore e Ra è l'offerta di ciascun concorrente)</p>	QN	4 pt
A.9. Miglioramento del servizio mediante maggiore disponibilità di locali per incontri protetti per alcuni profili.	<p>Il miglioramento del servizio in termini di maggiore disponibilità di locali per incontri protetti sarà valutata in relazione alla messa a disposizione, da parte dell'operatore economico, 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 allo stesso operatore - 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)</p>	On/Off	1 pt

	<p>funzionali allo svolgimento di audizioni disposte dall'Autorità Giudiziaria.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la messa a disposizione dei locali e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>		
A.10. Miglioramento del servizio mediante maggiore disponibilità di locali per incontri con alcune caratteristiche riferite a specifiche esigenze di alcuni profili.	<p>Il miglioramento del servizio in termini di maggiore disponibilità di locali per attività laboratoriali/espressive con alcune caratteristiche riferite a specifiche esigenze di alcuni profili sarà valutata in relazione alla messa a disposizione, da parte dell'operatore economico, 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.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la messa a disposizione dei locali e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>	On/Off	1 pt
A.11. Miglioramento del servizio mediante ampliamento dell'articolazione dello stesso su base settimanale.	<p>Il miglioramento del servizio mediante ampliamento dell'articolazione dello stesso su base settimanale sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico ad articolare il servizio su sette (7) giorni per settimana (domenica compresa e/o festivi compresi).</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio</p>	On/Off	1 pt

	<p>massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno l'ampliamento del servizio e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>		
<p>A.12. Miglioramento del servizio mediante ampliamento dell'articolazione dello stesso a fasce orarie eccedenti quelle indicate nel Capitolato speciale.</p>	<p>Il miglioramento del servizio mediante ampliamento dell'articolazione dello stesso nello sviluppo dell'orario giornaliero sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico ad articolare il servizio su fasce orarie eccedenti quelle indicate nel Capitolato speciale.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno l'ampliamento del servizio e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>	<p>On/Off</p>	<p>1 pt</p>
<p>A.13. Miglioramento del servizio mediante ampliamento delle attività di coinvolgimento degli utenti indicate nel Capitolato speciale.</p>	<p>Il miglioramento del servizio mediante ampliamento della attività di coinvolgimento degli utenti sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico a sviluppare il servizio con attività di coinvolgimento degli utenti stessi ulteriori a quelle indicate nel capitolato (es. uscite serali, ristoranti, cinema, teatri, concerti, ecc.).</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno l'ampliamento delle attività e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>	<p>On/Off</p>	<p>1 pt</p>
<p>A.14. Miglioramento del servizio in chiave qualitativa mediante ulteriori indicatori di</p>	<p>Il miglioramento del servizio mediante sviluppo delle linee qualitative sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico a definire ulteriori indicatori di qualità rispetto a quelli indicati nel Capitolato</p>	<p>On/Off</p>	<p>1 pt</p>

<p>qualità.</p>	<p>speciale, 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 richiamata nel Capitolato speciale.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la definizione dei nuovi indicatori e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>		
<p>B. Modalità di organizzazione del servizio e di potenziamento della rispondenza delle attività alle esigenze degli utenti</p>			<p>10 pt</p>
<p>B.1. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento <i>turnover</i>) e per sostenere gli operatori stessi nella prevenzione della sindrome da <i>burn-out</i>.</p>	<p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento <i>turnover</i>) e per sostenere gli operatori stessi nella prevenzione della sindrome da <i>burn-out</i> saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi esplicitato nel Capitolato speciale e con le condizioni richieste all'art. 11, commi 15 e 16 del capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e delle metodologie sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire la massima continuità possibile degli operatori</p>	<p>QL</p>	<p>4 pt</p>

	<p>sugli utenti da essi assistiti/presi in carico;</p> <p>b) garantire, in caso di sostituzioni necessarie degli operatori, l'inserimento di altri operatori con conoscenza della situazione degli utenti rispetto ai quali si interviene;</p> <p>c) assicurare agli operatori adeguate soluzioni di supporto (es. mediante supporto psicologico, formazione, interazione con referenti, ecc.) per prevenire la sindrome da <i>burn-out</i>, con particolare attenzione per le situazioni di particolare disagio familiare derivanti da interazioni violente.</p>		
<p>B.2. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in particolare la continuità del servizio in situazioni di emergenza anche ex art. 403 del codice civile.</p>	<p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in particolare la continuità del servizio in situazioni di emergenza anche ex art. 403 del codice civile saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi e con i profili organizzativi del servizio esplicitati nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello e delle relative metodologie sarà valutata in relazione alle capacità degli stessi di:</p> <p>a) garantire la reperibilità e l'attivazione del servizio per tutti i profili di intervento, in particolare per i profili ID 2.2 e ID 2.4 e ID 4.1;</p> <p>b) garantire al minore e alla sua famiglia immediata tutela e protezione;</p> <p>c) ottimizzare i processi di collaborazione tipici di tale intervento con gli attori (istituzionali e del sistema di rete) coinvolti;</p> <p>d) ottimizzare l'impiego di risorse umane con elevata qualificazione professionale in relazione al particolare processo, in funzione delle sue peculiarità e dei suoi profili di criticità.</p>	QL	4 pt
<p>B.3. Potenziamento della</p>	<p>Il potenziamento delle attività formative degli operatori sarà</p>	QN	2 pt

formazione degli operatori impiegati nella gestione del servizio.	valutato in relazione alla sua maggiore durata in ore rispetto alla durata minima individuata nel Capitolato speciale all'art. 11 comma 13 applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico): Ra/Rmax (dove Rmax è l'offerta del maggior numero di ore e Ra è l'offerta di ciascun concorrente)		
C. Ottimizzazione delle attività di gestione dei flussi informativi e di controllo del servizio			10 pt
C.1. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione dei flussi informativi e di dati relativi al servizio e agli utenti dello stesso.	La metodologia sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore incidenza, in termini di ottimizzazione, sulla gestione dei flussi informativi relativi al servizio e dei dati degli utenti esplicitate nel Capitolato speciale in relazione alle banche-dati gestite dall'Azienda ASP, dal Comune di Bologna (es. Garsia), dalla Regione Emilia-Romagna e da altri soggetti istituzionali. La maggiore/minore incidenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di: a) rendere più efficace e precisa la gestione dei dati e dei flussi informativi, in termini di completezza e riduzione dei margini di errore nel caricamento dei dati; b) aumentare la tempestività del caricamento dei dati diretto o del conferimento dei dati all'Azienda ASP per la gestione delle banche-dati da parte della stessa.	QL	3 pt
C.2. Caratteristiche del software accessibile via web per la verifica "da remoto" di alcune	Il software messo a disposizione dall'operatore economico in base a quanto previsto dall'art. 4, comma 3.3.3.3. del capitolato speciale deve consentire la verifica "da remoto" di alcune tipologie di dati e di informazioni che risultano	QL	3 pt

<p>tipologie di dati e informazioni rilevanti per la gestione del servizio.</p>	<p>essenziali per la gestione ottimale del servizio (ad es. i dati sul raggiungimento degli obiettivi del servizio) sarà valutato sulla base della maggiore/minore rispondenza dello stesso alle seguenti esigenze e funzionalità dell'Azienda ASP:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) controllo in tempo reale dei profili di intervento attivati, loro sviluppo, conclusione od interruzione; b) controllo dei volumi di attività – profili di servizio attivati, conclusi, attivi, attivabili – in capo a ciascun Servizio inviante [SST, ASP, PRIS]; c) monitoraggio degli indicatori di qualità e di performance del servizio, in particolare rispetto agli obiettivi programmati e conseguiti dagli interventi attivati; d) verifica delle ore di servizio rese. 		
<p>C.3. Sistema di autocontrollo delle prestazioni da parte dell'operatore economico.</p>	<p>Il sistema di autocontrollo delle prestazioni sarà valutato in base alla sua maggiore/minore coerenza con i sistemi informativi e con il sistema di controllo delle prestazioni delineato dal Capitolato speciale (art. 13).</p> <p>La maggiore/minore coerenza del sistema sarà valutata in relazione alle capacità dello stesso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) consentire all'operatore di gestire le situazioni di "non conformità" rispetto a reclami presentati dagli utenti del servizio o a evidenziazioni dell'Azienda ASP in relazione a: <ul style="list-style-type: none"> a.1.) azioni immediate per affrontare la criticità/problematica; a.2.) azioni correttive della criticità/problematica; a.3.) azioni finalizzate alla prevenzione (per evitare il replicarsi della criticità/problematica); b) consentire di individuare: <ul style="list-style-type: none"> b.1.) il responsabile del processo di risoluzione della criticità/problematica; 	<p>QL</p>	<p>3 pt</p>

	<p>b.2.) la tempistica di risoluzione della criticità/problematica; b.3.) le modalità per la gestione dei reclami e delle evidenziazioni di non conformità.</p> <p>L'offerta che rappresenta la disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di autocontrollo delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue il punteggio massimo stabilito.</p> <p>L'offerta che non prevede alcuna disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di autocontrollo delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue un punteggio pari a zero (0).</p>		
<p>C.4. Attivazione da parte dell'operatore economico di un sistema che consenta la verifica di efficacia delle prestazioni.</p>	<p>Il sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni deve:</p> <p>a) consentire all'operatore di analizzare l'efficacia delle prestazioni dallo stesso rese, in termini di effettivo impatto sugli utenti:</p> <p>b) consentire all'Azienda ASP di poter operare in collaborazione con l'operatore economico e di confrontare le proprie verifiche di efficacia dei servizi eventualmente sviluppate in base al Capitolato speciale (art. 13, comma 7) con quelle risultanti dall'applicazione del sistema posto in essere dall'operatore economico.</p> <p>L'offerta che rappresenta la disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue il punteggio massimo stabilito.</p> <p>L'offerta che non prevede alcuna disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue un punteggio pari a zero (0).</p>	<p>On/Off</p>	<p>1 pt</p>

	Totale punti attribuibili		70 pt
--	---------------------------	--	-------