

Allegato A4
Criteria di valutazione offerta tecnico-qualitativa

Lotto 4 – Servizio sociale a bassa soglia (SBS)

Criteria generali per i vari lotti

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 degli obiettivi generali del servizio	L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo degli obiettivi generali del servizio in rapporto al quadro descrittivo definito nel Capitolato speciale sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi rappresentato dal sistema di prestazioni descritto nel capitolato stesso La maggiore/minore coerenza della metodologia di organizzazione e di gestione del modello di sviluppo del servizio con il sistema di obiettivi dello stesso sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:	QL	7 pt

	<p>a) garantire la connessione degli interventi con il contesto, nel rispetto delle norme che guidano l'accesso, la presa in carico nel territorio bolognese e che ne definiscono il target (come specificati nel Capitolato speciale) e l'approccio relazionale, che mette al centro la presa in carico della persona;</p> <p>b) assicurare la massima accessibilità e prossimità alle persone che richiedono aiuto mediante multidisciplinarietà dell'equipe di lavoro e interventi altamente integrati con tutti i servizi sociali e sanitari cittadini, nonché tutte le realtà del privato sociale che garantiscono assistenza;</p> <p>c) 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>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 l'ottimizzazione della gestione degli interventi</p>	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione degli interventi sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione degli stessi esplicitate nell'art. 3 del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia per l'ottimizzazione della gestione degli interventi sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) ottimizzare la valenza e l'intensità degli interventi in relazione alle differenti situazioni dei singoli utenti;</p> <p>b) garantire un approccio relazionale volto a creare e mantenere la relazione tra utente e servizio e conseguente decodifica del bisogno, che si conclude nella predisposizione dell'intervento individuale stesso;</p> <p>c) creare spazi di valutazione in itinere in termini di obiettivi</p>	<p>QL</p>	<p>7 pt</p>

	<p>conseguiti o di riprogettazione qualora si verificano criticità;</p> <p>d) assicurare la variabilità della durata dell'intervento in relazione alle situazioni personali degli utenti;</p> <p>e) assicurare adeguato mix di attività in rapporto agli obiettivi sostenibili e al grado di autonomia dell'utente (con riferimento al punto 5 dell'art. 3 del capitolato speciale).</p>		
A.3. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione di alcuni strumenti nell'ambito degli interventi	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione di alcuni strumenti nell'ambito interventi sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle prestazioni richieste nell'art. 3 del Capitolato speciale e con le opzioni indicate nel punto 4.2. dello stesso art. 3.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia per l'ottimizzazione della gestione di alcuni strumenti nell'ambito degli interventi sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) adeguare l'utilizzo degli strumenti possibili alle esigenze dei singoli soggetti assistiti;</p> <p>b) aumentare le opportunità per i soggetti assistiti mediante un mix dei vari strumenti.</p>	QL	7 pt
A.4. Metodologia per la gestione delle situazioni che presentano caratteristiche di indifferibilità e urgenza.	<p>La metodologia per la gestione delle situazioni che presentano caratteristiche di indifferibilità e urgenza del bisogno sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione degli stessi esplicitate nell'art. 3 del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia di gestione delle situazioni indifferibili e urgenti sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) di ottimizzare le richieste di collocazione immediata in strutture dedicate;</p> <p>b) garantire, durante il periodo in struttura, una valutazione più approfondita del caso;</p> <p>c) consentire l'analisi della situazione al fine di un'ottimale</p>	QL	7 pt

	presa in carico.		
A.5. Metodologia specifica per l'ottimizzazione della gestione del servizio nell'ambito del progetto "dimittendi".	<p>La metodologia specifica per l'ottimizzazione della gestione del servizio nell'ambito del progetto "dimittendi" sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione dello stesso progetto esplicitate nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia specifica per l'ottimizzazione della gestione del servizio nell'ambito del progetto "dimittendi" sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) assicurare la più efficace decodifica dei bisogni del soggetto interessato, per adeguare il progetto di uscita con relativa attivazione dei servizi sociali e sanitari di competenza alla specifica situazione personale;</p> <p>b) assicurare la più efficace interazione con i servizi di rete, per garantire al soggetto sostegno in chiave complessiva.</p>	QL	7 pt
A.6. Metodologia specifica per l'ottimizzazione della gestione del servizio interventi temporanei integrati rivolti a casi multiproblematici	<p>La metodologia specifica per l'ottimizzazione della gestione del servizio del progetto interventi temporanei integrati rivolti a casi multiproblematici sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione dello stesso progetto esplicitate nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia specifica per l'ottimizzazione della gestione del servizio del progetto interventi temporanei integrati rivolti a casi multiproblematici sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) assicurare un'efficace presa in carico temporanea per tutta la durata della permanenza del soggetto non residente sul territorio comunale;</p> <p>b) garantire adeguata modulazione degli interventi in relazione alle specificità dei singoli soggetti (soprattutto quando non autosufficienti).</p>	QL	7 pt

<p>A.7. 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>4 pt</p>
<p>A.8. 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>QL</p>	<p>4 pt</p>

	b) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra lo stesso operatore economico e gli altri attori istituzionali e del sistema di rete.		
B. Modalità di organizzazione del servizio e di potenziamento della rispondenza delle attività alle esigenze degli utenti			10 pt
B.1. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento turnover) e per sostenere gli operatori stessi nella prevenzione della sindrome da burn-out.	<p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento turnover) e per sostenere gli operatori stessi nella prevenzione della sindrome da burn-out 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. 10, commi 17 e 20 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 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 burn-out, con particolare attenzione per le situazioni di particolare disagio derivanti da interazioni violente.</p>	QL	4 pt
B.2. Modello	Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati	QL	4 pt

<p>organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in particolare la continuità del servizio in situazioni di emergenza</p>	<p>dall'operatore economico per assicurare in particolare la continuità del servizio in situazioni di emergenza 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. La maggiore/minore coerenza del modello e delle relative metodologie sarà valutata in relazione alle capacità degli stessi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) garantire la reperibilità e l'attivazione del servizio per tutte le tipologie di intervento; b) garantire al soggetto interessato immediata tutela e protezione; c) ottimizzare i processi di collaborazione tipici di tale intervento con gli attori (istituzionali e del sistema di rete) coinvolti; 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>B.3. Potenziamento della formazione degli operatori impiegati nella gestione del servizio.</p>	<p>Il potenziamento delle attività formative degli operatori sarà valutato in relazione alla sua maggiore durata in ore rispetto alla durata minima individuata nel Capitolato speciale all'art. 10 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):</p> Ra/R_{max} <p>(dove R_{max} è l'offerta del maggior numero di ore e Ra è l'offerta di ciascun concorrente)</p>	<p>QN</p>	<p>2 pt</p>
<p>C. Ottimizzazione delle attività di gestione dei flussi informativi e di</p>			<p>10 pt</p>

controllo del servizio			
C.1. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione dei flussi informativi e di dati relativi al servizio e agli utenti dello stesso.	<p>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. Garcia), dalla Regione Emilia-Romagna e da altri soggetti istituzionali.</p> <p>La maggiore/minore incidenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>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;</p> <p>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.</p>	QL	5 pt
C.2. Sistema di autocontrollo delle prestazioni da parte dell'operatore economico.	<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. 12).</p> <p>La maggiore/minore coerenza del sistema sarà valutata in relazione alle capacità dello stesso di:</p> <p>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:</p> <p>a.1.) azioni immediate per affrontare la criticità/problematica;</p> <p>a.2.) azioni correttive della criticità/problematica;</p> <p>a.3.) azioni finalizzate alla prevenzione (per evitare il replicarsi della criticità/problematica);</p> <p>b) consentire di individuare:</p>	QL	4 pt

	<p>b.1.) il responsabile del processo di risoluzione della criticità/problematica; 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. 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.3. 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. 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</p>	<p>On/Off</p>	<p>1 pt</p>

	consegue un punteggio pari a zero (0).		
	Totale punti attribuibili		70 pt