

Allegato A7
Criteria di valutazione offerta tecnico-qualitativa

Lotto 7 – Servizio di Housing First.

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 nel rispetto dei principi dello stesso	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 tradurre i principi del	QL	8 pt

	<p>servizio (art. 2, comma 4 del Capitolato speciale):</p> <p>a) sviluppare i servizi assumendo a presupposto che la casa è considerata il punto di partenza del percorso e non quello finale;</p> <p>b) sviluppare nelle attività elementi per favorire una relazione empatica che si deve creare tra utente e operatore;</p> <p>c) garantire l'autodeterminazione necessaria affinché la persona possa essere protagonista del suo percorso;</p> <p>d) sviluppare i servizi considerando l'orientamento al recovery attraverso il quale le persone imparano a sentirsi parte della comunità;</p> <p>e) sviluppare le attività tenendo conto che la riduzione del danno è inizio di un percorso di cura, non avendo il programma come obbligo l'astinenza dalla sostanza.</p>		
<p>A.2. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione degli interventi del programma di Housing First</p>	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione degli interventi del programma di Housing First sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione degli stessi esplicitate nell'art. 3 (particolarmente comma 2.2.) del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia per l'ottimizzazione della gestione degli interventi del programma di Housing First sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire accompagnamento sociale e sostegno psicologico, mediante azioni orientate al "cliente" a tutela della sua libertà, autodeterminazione, rispetto ed empatia;</p> <p>b) pervenire alla diminuzione della presenza delle persone in strada o delle persone accolte presso le strutture di accoglienza e dall'incremento del benessere e della qualità di vita delle stesse;</p> <p>c) assicurare ai soggetti interessati percorsi di inclusione all'interno della comunità da vivere in termini proattivi e</p>	<p>QL</p>	<p>8 pt</p>

	<p>partecipativi e non più esclusivi;</p> <p>d) promuovere l'utilizzo di collaborazioni, spazi e servizi destinati alla comunità disincentivando o diminuendo l'utilizzo da parte delle persone inserite nel progetto, di quei servizi costruiti ed erogati esclusivamente per le sole persone senza dimora.</p>		
A.3. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività principali nell'ambito dello sviluppo degli interventi	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività principali nell'ambito interventi sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle prestazioni richieste nell'art. 3, comma 4.1. del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività principali nell'ambito degli interventi sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) adeguare lo sviluppo delle attività possibili alle esigenze dei singoli soggetti o nuclei assistiti;</p> <p>b) aumentare le opportunità per i soggetti o nuclei assistiti mediante un mix delle varie attività (con differente intensità) in rapporto ai progetti individuali.</p>	QL	8 pt
A.4. Metodologia per la gestione delle situazioni che presentano necessità particolari	<p>La metodologia per la gestione delle situazioni che presentano necessità particolari sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione degli interventi esplicitate nell'art. 3 del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia di gestione delle situazioni che presentano necessità di riprogettazione sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) sviluppare in modo efficace la valutazione delle situazioni critiche;</p> <p>b) garantire possibili riprogettazioni che dovranno coinvolgere i diversi attori del percorso;</p>	QL	8 pt

	c) attivare altre risorse in autonomia..		
A.5. Metodologia specifica per l'ottimale gestione degli alloggi in rapporto alle esigenze del servizio	<p>La metodologia specifica per l'ottimale gestione degli alloggi in rapporto alle esigenze del servizio sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione delle stesse esplicitate nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia specifica per l'ottimale gestione degli alloggi in rapporto alle esigenze del servizio sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) assicurare alloggi coerenti con le situazioni dei singoli o dei nuclei interessati;</p> <p>b) mettere a disposizione alloggi con caratteristiche e collocazioni di contesto il più possibile coerenti con le finalità, gli obiettivi e i principi del servizio.</p>	QL	6 pt
A.6. Metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete in relazione al servizio.	<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 ii</p>	QL	6 pt

	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.		
A.7. Metodologia per la gestione delle attività di coordinamento.	<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 sistema di rete.</p>	QL	6 pt
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	<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) 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, comma 19 dello stesso capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e</p>	QL	4 pt

turnover)	<p>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>B.2. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in particolare la continuità del servizio in situazioni di emergenza</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 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> <p>a) garantire la reperibilità e l'attivazione del servizio per tutte le tipologie di intervento;</p> <p>b) garantire al soggetto interessato 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 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 29 applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il</p>	QN	2 pt

	<p>punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico): Ra/R_{max} (dove R_{max} è l'offerta del maggior numero di ore e Ra è l'offerta di ciascun concorrente)</p>		
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.	<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. Garsia), 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</p>	QL	4 pt

	<p>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> <p>b.1.) il responsabile del processo di risoluzione della criticità/problematica;</p> <p>b.2.) la tempistica di risoluzione della criticità/problematica;</p> <p>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.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>On/Off</p>	<p>1 pt</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>		
	Totale punti attribuibili		70 pt