

Allegato A6
Criteria di valutazione offerta tecnico-qualitativa

Lotto 6 – Servizio centralizzato di mediazione linguistico-culturale e di interpretariato rivolto ai servizi interni ed esterni del Comune di Bologna.

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	QL	8 pt

	<p>servizio con il sistema di obiettivi dello stesso sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire ai soggetti interessati la comunicazione facilitativa dell'accesso ai servizi sociali sviluppati dall'ASP, agevolando la comprensione, la decodifica del bisogno e di conseguenza le diverse azioni che ogni servizio potrà in essere a favore della persona;</p> <p>b) assicurare la resa delle prestazioni in chiave flessibile, sia per gli interventi programmati che per quelli in emergenza;</p> <p>c) sviluppare le attività su diversi piani tra cui quello linguistico comunicativo e sociale riconoscendo le differenze culturali delle persone.</p>		
A.2. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività relative alla funzione linguistica/comunicativa.	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività relative alla funzione linguistica/comunicativa 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 delle attività relative alla funzione linguistica/comunicativa sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) rendere nel modo più compiuto e fedele gli elementi necessari all'operatore per la decodificazione del bisogno del soggetto assistito;</p> <p>b) assicurare collaborazione nell'acquisizione di informazioni dall'assistito utili per la migliore realizzazione degli interventi a suo favore.</p>	QL	8 pt
A.3. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività delle funzione culturale (mediazione	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività delle funzione culturale (mediazione interculturale) sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle prestazioni richieste nell'art. 3 del Capitolato speciale.</p>	QL	8 pt

interculturale).	<p>La maggiore/minore coerenza della metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività delle funzione culturale (mediazione interculturale) sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire l'interpretazione dei codici non solo linguistici ma anche culturali, sia dell'utente che dell'operatore che si ritrovano coinvolti in un intervento;</p> <p>b) rendere più efficace la comprensione di elementi di differenziazione culturale, al fine di renderli utili nell'ambito degli interventi.</p>		
A.4. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività delle funzione sociale e relazionale.	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività delle funzione sociale e relazionale (decodifica dei bisogni e risorse dell'utente) sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle prestazioni richieste nell'art. 3 del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività delle funzione sociale e relazionale (decodifica dei bisogni e risorse dell'utente) sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) assicurare la diminuzione della distanza tra cittadini immigrati e servizi;</p> <p>b) rendere le differenti tipologie di attività richieste in termini di massima flessibilizzazione rispetto alle esigenze degli utenti.</p>	QL	8 pt
A.5. Metodologia specifica per l'ottimale gestione delle attività di mediazione	<p>La metodologia specifica per l'ottimale gestione delle attività di mediazione sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione delle stesse esplicitate nel Capitolato speciale (art. 3, comma 4 inerente le specifiche tecniche e commi successivi su modalità di esecuzione).</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia specifica per</p>	QL	8 pt

	<p>l'ottimale gestione delle attività di mediazione sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) assicurare la resa delle prestazioni con il massimo livello di flessibilità possibile in rapporto al modello (schematizzazione per moduli operativi) previsto dal Capitolato speciale;</p> <p>b) favorire la gestione e la condivisione ottimale di attività strumentali (es. pulizie) o manutentive ordinarie negli alloggi e negli spazi comuni.</p>		
A.6. Metodologia per l'ottimizzazione dei rapporti con gli operatori di ASP	<p>La metodologia per la gestione dei rapporti per l'ottimizzazione dei rapporti con gli operatori di ASP sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle relazioni 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) rendere il più efficace possibile la resa delle informazioni linguistiche e culturali nell'ambito delle comunicazioni telefoniche (es. mediante protocolli o regole di comunicazione chiara ed efficace);</p> <p>b) rendere il più efficace possibile la resa degli strumenti di traduzione scritta (es. mediante check-list di verifica finalizzate a rappresentare agli operatori di ASP eventuali criticità incidenti sugli aspetti relazionali con i soggetti assistiti).</p>	QL	5 pt
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>	QL	5 pt

	<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 coinvolti nella gestione dei processi comunicativi/relazionali comportanti la mediazione.</p>		
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)	<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 16 dello stesso 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>	QL	4 pt
B.2. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in	<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</p>	QL	4 pt

particolare la continuità del servizio in situazioni di emergenza	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: 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.		
B.3. Potenziamento della formazione degli operatori impiegati nella gestione del servizio.	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 25 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)	QN	2 pt
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	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	QL	5 pt

<p>informativi e di dati relativi al servizio e agli utenti dello stesso.</p>	<p>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>		
<p>C.2. 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. 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> <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</p>	<p>QL</p>	<p>4 pt</p>

	<p>evidenziamenti 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>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>
	<p>Totale punti attribuibili</p>		<p>70 pt</p>