

Lotto 4	Capitolato speciale descrittivo prestazionale del servizio sociale a bassa soglia ("SBS")
--------------------	---

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 (Elementi generali di riferimento e finalità dell'appalto)

1. Il presente capitolato regola gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni di servizi sociali e ad essi complementari, compresi nell'allegato IX del d.lgs. n. 50/2016 (Servizi sanitari, servizi sociali e servizi connessi), aventi ad oggetto la gestione di un Servizio sociale a Bassa Soglia (SBS), finalizzato alla realizzazione di interventi a favore di adulti che versano in gravi e particolari condizioni di fragilità sociale, economica e psico-fisica e adulti in uscita dal carcere privi di reti sociali e familiari (CPV 85320000-8).
2. La metodologia dell'intervento è fortemente ancorata al contesto e alle norme che guidano l'accesso, la presa in carico nel territorio bolognese e che ne definiscono il target (meglio specificato di seguito) e l'approccio relazionale, che mette al centro la presa in carico della persona.
3. L'approccio è caratterizzato dalla massima accessibilità e prossimità alle persone che richiedono aiuto; dalla multidisciplinarietà dell'equipe di lavoro, da interventi altamente integrati con tutti i servizi sociali e sanitari cittadini, nonché tutte le realtà del privato sociale che garantiscono assistenza.

4. Il servizio oggetto del presente capitolato è soggetto alle disposizioni della determinazione dirigenziale del Comune di Bologna n. 47906/2015 del 19.02.2015, ad oggetto "Approvazione dell'attuazione delle modalità applicative correlate all'accesso e alla presa in carico relativa ai servizi sociali per adulti in ottemperanza delle deliberazioni della giunta comunale PG n. 194010/2014 e 252560/2014", ed altresì alle "linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia" sottoscritte nel novembre 2015 in sede di Conferenza Unificata Stato Regioni.

5. Le prestazioni principali e complementari oggetto del presente appalto sono individuate in relazione ad attività programmate e promosse dal Comune di Bologna Area Benessere di Comunità e ASP Città di Bologna, finalizzate al sostegno di adulti in condizioni di particolare fragilità, volte alla promozione delle capacità individuali e orientate all'acquisizione dell'autonomia.

6. Il servizio è rivolto al target indicato nell'atto applicativo succitato e nello specifico a:

- a) persone non residenti a Bologna e temporaneamente presenti sul territorio;
- b) persone residenti nella via fittizia, via Tuccella;
- c) coloro che alla data del 31 ottobre 2014 risultano residenti all'interno delle strutture di accoglienza del Comune di Bologna e gestite da ASP Città di Bologna, già transitate dal servizio bassa soglia (SBS) i dai Servizi Sociali Territoriali (SST);
- d) coloro che hanno acquisito autonomamente la residenza nelle strutture del privato sociale, non facenti parte delle strutture gestite da Asp Città di Bologna;
- e) coloro che sono stati inseriti dal Servizio Sociale a Bassa soglia all'interno delle strutture di accoglienza del Comune di Bologna gestite da Asp città di Bologna;
- f) coloro che sono stati inseriti da SBS negli alloggi di transizione abitativa;
- g) coloro che sono stati inseriti da SBS in alloggi con metodologia "Housing First" dal momento dell'inserimento e per i 12 mesi successivi Trascorso tale periodo la competenza passa al servizio sociale territoriale di riferimento, dopo opportuno confronto tra i servizi;
- h) anziani (over 65) non residenti a Bologna con i quali il servizio effettua una prima valutazione e un successivo invio al servizio anziani territoriale in base al criterio della turnazione;
- i) adulti privi di risorse e prossimi all'uscita dalla casa circondariale di Bologna;
- j) adulti non residenti (temporaneamente presenti sul territorio cittadino) o residenti in dimissione da strutture ospedaliere e privi di abitazione, progetto "interventi temporanei integrati rivolti a casi multiproblematici".

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

Art. 3

(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 del servizio sociale a bassa soglia 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".

2.1. Il Servizio Sociale a Bassa Soglia rivolto a persone che versano in gravi e particolari condizioni di fragilità sociale, economica e psico-fisiche.

2.2. Il servizio è caratterizzato da attività che prevedono prevalentemente interventi socio-educativi, con valenza e intensità variabile in base al progetto individuale. Tali prestazioni sono specifiche in base agli obiettivi definiti e concordati e sono sempre guidati da 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.

2.3. La durata variabile dell'intervento dovrà necessariamente trovare spazi di valutazione in itinere in termini di obiettivi conseguiti o di riprogettazione qualora si verificino criticità.

2.4. La durata dell'intervento e il progetto individuale varierà anche in base al target di riferimento; per le persone prossime alla dimissione dal carcere il progetto prevede la presa in carico del detenuto a sei mesi dall'uscita e sarà concluso esclusivamente con l'eventuale presa in carico dei servizi sociali o sanitari di riferimento territoriali e del comune di provenienza.

2.5. In generale il progetto individuale definito dall'assistente sociale potrà prevedere l'attivazione dell'educatore professionale e qualora dovessero emergere particolari criticità, il servizio provvederà a richiedere eventuali e altre consulenze, attivando una co-progettazione con altri servizi sociali e sanitari del territorio, sia del pubblico che del privato sociale.

2.6. Obiettivo principale del servizio è la valutazione per la definizione di una presa in carico temporanea o continuativa e quindi del Progetto Individuale che deve riportare obiettivi, tempi di realizzazione, strumenti e servizi da utilizzare. Il tutto dovrà essere garantito in assoluta coerenza con il sistema dell'offerta cittadino.

2.7. La valutazione del servizio potrà riguardare anche situazioni che presentano condizione di indifferibilità ed urgenza del bisogno che richiederanno collocazione immediata in strutture dedicate, per il tempo necessario per una valutazione più approfondita del caso.

3. Elementi migliorativi delle attività standard o attività ulteriori realizzabili dall'appaltatore sulla base delle indicazioni rappresentate in sede di offerta.

3.1. L'appaltatore dovrà 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. L'appaltatore dovrà garantire due momenti/eventi di condivisione e presentazione dei risultati in termini di obiettivi raggiunti, utili anche al monitoraggio del cambiamento del fenomeno della grave emarginazione in base ad indicatori che verranno condivisi con ASP e Comune di Bologna.

3.3. L'appaltatore, avendo come obiettivo la crescita e l'acquisizione dell'autonomia, della fiducia in sé dell'utente, dovrà documentare eventuali abilità personali portate dagli utenti che devono rappresentare la storia di vita personale dell'utente stesso, utilizzando gli strumenti che ritiene più efficaci ed adeguati non solo rispetto all'utenza, ma anche con attenzione alla sensibilizzazione della città sui temi del disagio sociale e dell'integrazione.

4. Illustrazione delle specifiche tecniche.

4.1. L'appaltatore dovrà garantire le seguenti attività principali:

a) accoglienza e ascolto della richiesta sia diretta, sia scritta o telefonica, volta alla decodifica del bisogno e alla ridefinizione del problema. Accompagnamento nell'attivazione di eventuali altri percorsi individuali;

b) osservazione della capacità di relazione dell'utente con la rete sociale e familiare (se esistente);

c) osservazione della propensione individuale al cambiamento, complessa soprattutto nelle persone istituzionalizzate.

4.2. A tal fine l'appaltatore dovrà utilizzare anche strumenti di supporto alla crescita, alla responsabilizzazione e allo sviluppo delle capacità personali quali:

- a) erogazione di sussidi a favore degli utenti, sempre in coerenza con il progetto individuale definito;
- b) utilizzo dello strumento del tirocinio formativo;
- c) richiesta di consulenza a servizi specialistici (DSM DP) attraverso la partecipazione all'equipe Territoriale Integrata dedicata al disagio sociale estremo (ETI bassa soglia). In questa sede verranno valutati i casi che richiedono consulenza specialistica e assegnati ai servizi sanitari di competenza seguendo il criterio della rotazione;
- d) accesso per persone anziane over 65, per il tempo utile ad effettuare un'istruttoria e per predisporre una relazione da inviare al servizio sociale territoriale individuato seguendo il criterio della rotazione;
- e) inserimento in strutture notturne e presso laboratori di comunità cittadini.

4.3. L'appaltatore dovrà garantire le seguenti attività complementari:

- a) partecipazione all'equipe accoglienza convocata una volta al mese e coordinate da ASP Città di Bologna, partecipazione all'equipe di prossimità convocata una volta al mese e coordinate da ASP Città di Bologna, partecipazione al Tavolo piano freddo convocato e coordinato dal Comune di Bologna una volta al mese da novembre ad aprile ed eventuali tavoli di confronto tra Comune di Bologna, ASP e Azienda Usl attivati al bisogno;
- b) inserimento dati Garsia per l'ammissione a prestazioni ordinarie socio assistenziali e assistenza economica che verranno autorizzate dal responsabile Servizio Inclusione Sociale di ASP Città di Bologna;
- c) raccolta sistematica e puntuale (a cadenze prestabilite) di dati e informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna utili a garantire un monitoraggio del fenomeno del disagio sociale in città. Tali informazioni risulteranno fondamentali anche per garantire una buona programmazione del servizio allo scopo di renderlo maggiormente rispondente ed adeguato alle esigenze emergenti. I dati verranno richiesti almeno ogni sei mesi e comunque secondo una tempistica concordata con ASP, anche sulla base delle esigenze del Comune di Bologna;
- d) coinvolgimento, attraverso incontri periodici o raccordi telefonici e/o via mail, di tutti gli altri servizi coinvolti o da coinvolgere nel progetto individuale, tra cui: servizi sociali e sanitari territoriali o anche di altri comuni nel caso di persona non è residente; Ser.t e Ambulatorio Mobile AUSL Città di Bologna; SPDC CSM; ASP Città di Bologna; Equipe Educativa trattamentale della Casa Circondariale di Bologna; sportello di mediazione linguistico culturale operativo presso la Casa Circondariale di Bologna;
- e) visite domiciliari da effettuare al bisogno;
- f) relazioni sociali;
- g) attivazione del servizio di mediazione linguistico-culturale a chiamata quando imprescindibile, anche in una logica di ottimizzazione delle risorse.

4.4. L'appaltatore dovrà garantire le seguenti attività correlate:

- a) attività amministrativa connessa alle attività da svolgere per adempiere alle richieste di ASP che deve garantire correttezza dell'azione amministrativa, trasparenza e monitoraggio dei servizi, svolta dal coordinatore del servizio;
- b) attività di monitoraggio del fenomeno della grave emarginazione.

5. Profili gestionali

5.1. La prevalenza delle attività varia in base al progetto individuale, agli obiettivi sostenibili e al grado di autonomia dell'utente.

5.2. Potranno esserci attività:

- a) con contenuto prevalentemente sociale o educativo;

- b) con contenuto sociale ed educativo in un'ottica di collaborazione;
- c) con contenuto prevalentemente assistenziale, qualora la problematica principale espressa dall'utente sia di carattere sanitario (es. dimissione protetta) o qualora l'utente sia prossimo ai 65 anni;
- d) con contenuto prevalentemente educativo e ricreativo, nel caso in cui sia centrale l'invio ad esempio a laboratori teatrali, manuali, espressivi, ecc;
- e) con contenuto puramente amministrativo (inserimento dati, rendicontazione sussidi, ecc).

5.3. Tutte le attività sopracitate verranno attivate dal Servizio Sociale a Bassa Soglia.

5.4. Nelle diverse fasi progettuali il responsabile del caso valuterà la necessità, a fronte di una criticità, di attivare altri luoghi di confronto quali ETI (Equipe Territoriali Integrate) bassa soglia e UVM adulti (Unità di Valutazione Multidisciplinare). Nelle suddette sedi verrà presentato il progetto per un approfondimento e una riprogettazione, fatta insieme ai soggetti coinvolti.

5.5. Gli interventi dovranno essere attivati nel più breve tempo possibile, per garantire una presa in carico in grado di tutelare da subito l'utenza.

5.6. Caratteristica principale del Servizio Sociale a Bassa Soglia è l'accesso immediato al servizio, durante l'orario di ricevimento. Il Servizio Sociale a Bassa Soglia dovrà inoltre attivarsi anche fuori orario di ricevimento al pubblico per dare risposta a situazioni e segnalazioni urgenti che arrivassero dalle forze dell'ordine, da ASP o dal Comune di Bologna.

5.7. Gli interventi effettuati presso la Casa Circondariale dovranno essere garantiti entro 5/7 giorni dalla segnalazione.

5.8. Gli interventi a favore del progetto di persone dimesse dall'ospedale seguirà i tempi previsti e definiti al momento della dimissione e in base alla disponibilità di posti letto presso le strutture dedicate.

6. Attività principale/complementare.

6.1. Le attività previste nel presente capitolato speciale si realizzano nel territorio del Comune di Bologna, prevedendo anche ambiti esterni al Comune qualora si evidenziasse la necessità di sostenere il progetto di rientro presso il comune di residenza, o nel caso in cui si renda necessaria la richiesta, scritta, di compartecipazione alle spese da parte del comune di residenza dell'utente. In quest'ultimo caso la decisione di accogliere la persona avverrà in base alla valutazione di un bisogno indifferibile e urgente.

6.2. Le attività di servizio previste dal presente capitolato si svolgeranno in via prevalente presso la sede del Servizio sociale Bassa Soglia, sita in Bologna in Via Emilia Ponente n. 28/5, di proprietà del Comune di Bologna, composta da 5 locali adibiti a ufficio, un locale di guardiana/portierato, uno spazio di ingresso adibito a sala d'attesa e servizi igienici, tutti adeguatamente ammobiliati e attrezzati con postazioni informatiche di proprietà dell'Amministrazione comunale. Per detta sede l'appaltatore dovrà:

- a) effettuare e formalizzare la valutazione dei rischi (di cui al D. Lgs. 81/08) comprensiva della valutazione dei rischi delle mansioni che saranno svolte dagli operatori;
- b) adottare le misure di prevenzione di tipo organizzativo gestionale che scaturiranno dalla valutazione dei rischi;
- c) redigere il piano di emergenza.

6.3. Il cittadino potrà accedere al Servizio Sociale a Bassa Soglia in modo diretto, senza appuntamento presentandosi direttamente presso gli uffici in Via Emilia Ponente n. 28/5 il lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e il martedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00. Nei restanti orari la persona potrà accedere solo su appuntamento contattando il servizio sociale. E' previsto inoltre la gestione, fuori orario di ricevimento di quelle situazioni urgenti e non prevedibili nè procrastinabili che richiedono una gestione immediata. Il servizio

nell'espletamento delle sue funzioni garantirà inoltre visite domiciliari e incontri con la rete dei servizi del pubblico e del privato sociale, in un'ottica sempre di co-progettazione.

6.4. L'attività a favore delle persone prossime all'uscita dalla Casa Circondariale verrà svolta sia presso il Servizio Sociale a Bassa Soglia sia presso la locale Casa Circondariale in via del Gomito n. 2, Bologna.

6.5. L'accesso al progetto "dimittendi" avviene su segnalazione scritta da parte dell'area educativa della casa circondariale, all'assistente sociale del Servizio Sociale a Bassa Soglia preposta. Una volta ricevuta la segnalazione, l'assistente sociale si reca, di norma il martedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 14.00, presso la casa circondariale, per effettuare colloqui con il personale educativo e con i detenuti che hanno richiesto l'intervento. Nel caso di situazioni urgenti l'assistente sociale dovrà attivarsi entro 2 giorni dal ricevimento della richiesta, in altri casi entro 5 giorni dal ricevimento della stessa. L'assistente sociale partecipa all'equipe dimittendi convocata, di norma, una volta al mese e coordinata dal Responsabile Area Educativa tratta mentale. Il progetto "dimittendi", ha come obiettivo la presa in carico del detenuto a sei mesi dall'uscita, la predisposizione di un progetto di uscita con relativa attivazione dei servizi sociali e sanitari di competenza oltre l'attivazione di servizi di accoglienza notturna al bisogno.

6.6. Obiettivo principale è quello di effettuare una prima valutazione e decodifica del bisogno volto a chiarire la reale condizione del detenuto e eventualmente definire un progetto di uscita attivando i servizi sociali e sanitari del territorio compresi quelli di altri comuni qualora la persona sia residente fuori dal Comune di Bologna con reti e risorse ancora attive

6.7. Per quanto concerne il progetto "interventi temporanei integrati rivolti a casi multiproblematici" per persone adulte non residenti e temporaneamente presenti sul territorio cittadino o in dimissione da strutture ospedaliere ma prive di abitazione, il servizio garantirà una presa in carico sociale, sia nella fase emergenziale che per tutta la durata della permanenza temporanea sul territorio. Il servizio, qualora la persona non sia nelle condizioni di autosufficienza, predisporrà anche attività di trasporto dall'ospedale in cui è ricoverato, verso la struttura di accoglienza individuata. Per le persone effettivamente residenti invece, il Servizio Sociale a Bassa Soglia, si limiterà ad una prima valutazione ed alla contestuale attivazione dell'intervento, riservandosi poi di passare la prosecuzione dell'intervento al servizio responsabile del caso, competente per residenza anagrafica.

6.8. Tutte le attività e le prestazioni a favore degli utenti del servizio, dovranno essere realizzate attraverso la predisposizione di un Progetto Individuale e sempre in forte connessione con gli operatori pubblici, con qualifica professionale e personale del terzo settore che opera ordinariamente nel campo della povertà e dell'esclusione sociale.

6.9. Le eventuali spese sostenute dall'appaltatore a favore degli utenti sulla base del progetto di sostegno, rientrano nel budget individuato per la concessione di contributi economici o tirocini di tipo D, finalizzati a percorsi individuali e orientati al sostegno della persona e al suo reinserimento sociale. Tutti i contributi erogati dal servizio nonché i tirocini formativi attivati, verranno gestiti dal Servizio Sociale a Bassa Soglia e rimborsati mensilmente su presentazione della documentazione giustificativa definita con ASP città di Bologna.

6.10. L'appaltatore provvede alla pulizia dei locali di Via Emilia Ponente n. 28/5 (di cui al precedente punto 6.2) da svolgersi quotidianamente, prima o dopo l'orario di apertura del servizio. I lavori di manutenzione ordinaria dei predetti locali (di cui al precedente punto 6.2) sono a carico dell'appaltatore mentre la manutenzione straordinaria resta a carico del Comune di Bologna. Sono a carico del Comune di Bologna i costi relativi al personal computer comprese dotazioni e collegamento web. Sono a carico dell'appaltatore le utenze telefoniche e la tassa rifiuti (se dovuta) di cui avrà onere di intestazione. Tutte le altre utenze sono a carico del Comune di Bologna.

6.11. L'aggiudicataria dovrà fornire un cellulare all'assistente sociale coordinatore del servizio che dovrà garantire reperibilità dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì alla domenica.

7. Livelli di qualità del servizio.

7.1. L'appaltatore dovrà assicurare ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto, 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.

7.2. La titolarità del servizio compete ad ASP Città di Bologna che si riserva di compiere verifiche e controlli, con le cadenze 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 speciale, a quanto offerto in sede di selezione e a quanto prescritto nel contratto di appalto.

7.3. L'aggiudicataria, dal canto suo, dovrà 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 impegnati negli interventi attivati. In particolare l'appaltatore assicura i livelli qualitativi desunti dal presente capitolato speciale, dal progetto offerto in sede di selezione e dal contratto di appalto e predispone un sistema per la rilevazione e gestione delle segnalazioni delle "non conformità" e dei reclami meglio specificato all'art 8.

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

- a) inserimento dati nel sistema Garsia per l'ammissione a prestazioni ordinarie socio assistenziali e assistenza economica ordinaria che verranno autorizzate dal Responsabile Servizio Inclusione Sociale di ASP Città di Bologna;
- b) raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna utili a garantire sia un monitoraggio del fenomeno del disagio sociale in città sia una buona programmazione del servizio, per renderlo rispondente e adeguato alle esigenze emergenti. I dati verranno richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP in modi e tempi definiti a seguito dell'assegnazione del servizio;
- c) specifiche attività periodiche di *report* concordate con il Servizio Inclusione Sociale 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.

8. Condizioni essenziali di sviluppo in termini di sicurezza.

8.1. 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. 81/08.

8.2. 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.

8.3. 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 il 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.

8.4. La partecipazione alla gara d'appalto non è condizionata alla presa visione (mediante sopralluogo) dei luoghi nei quali dovranno effettuarsi le attività richieste nel presente capitolato.

8.5. 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.

8.6. In relazione al servizio oggetto del presente capitolato l'Aggiudicataria:

- a) è tenuta a provvedere all'adeguata istruzione 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 tutto 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.

8.7. Con riferimento a quanto previsto dall'art 26 comma 3 del D. Lgs. 81/08 il datore di lavoro committente deve redigere il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) fatti salvi i casi di esclusione previsti dalla legge. Il presupposto per la redazione del DUVRI è la presenza di "interferenze". Come precisato dalla determinazione n. 3 del 5 marzo 2008 dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture "si parla di interferenza nella circostanza in cui si verifica un «contatto rischioso» tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti". Nel caso particolare l'attività non determina interferenze poiché nei vari luoghi di lavoro opera solo il personale dell'appaltatore. Per i motivi esposti non sarà redatto un DUVRI e, conseguentemente, gli oneri della sicurezza, di cui all'art 26 comma 5 del D. Lgs. 81/08, sono pari a € 0.

9. 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.

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

11. 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-PEC] in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi.

12. 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.

13. L'appaltatore individua un responsabile-coordinatore per ciascun servizio affidato 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. Il nominativo del responsabile-coordinatore e il relativo recapito (reperibilità, ore ufficio) 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.

14. Il responsabile-coordinatore sarà referente organizzativo dei servizi oggetto del presente appalto e sarà responsabile nei confronti di ASP del corretto svolgimento dei compiti assegnati ai singoli operatori e dell'ottemperanza alle prescrizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta e nel contratto di appalto.

15. Il responsabile-coordinatore avrà, in particolare, il compito di tenere i collegamenti con il Servizio Inclusione Sociale di ASP e 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 responsabile-coordinatore agli incontri di verifica con ASP e Comune di Bologna, alle ETI bassa soglia, agli incontri di verifica del progetto dimittendi del carcere e agli incontri previsti per il progetto rivolto a persone in dimissione dall'ospedale.

16. L'appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti. 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.

17. 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.

18. 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. 4

(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 e non sarà suscettibile di importante variazione durante l'intero periodo contrattuale (di cui al successivo art. 9):

Attività	I	II	III	IV	VER
Attività di assistenza sociale educativa	25%	25%	25%	25%	100%

Nota bene: la tabella 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
Assistenza sociale ed educativa (principale)	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso la sede del Servizio Sociale a Bassa Soglia in via Emilia Ponente 28/5 Bologna Presso le sedi di altri servizi coinvolti nella progettazione Presso la struttura di accoglienza nella quale l'utente è accolto
Assistenza sociale rivolta al target progetto dimittenti dal carcere (principale)	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso la sede della Casa Circondariale Dozza in via del Gomito 2, Bologna. Presso la sede del Servizio Sociale a Bassa Soglia sita in via Emilia Ponente 28/5 Bologna Presso le sedi di altri servizi coinvolti nella progettazione
Assistenza sociale ed educativa rivolta a persone in dimissione da ospedali cittadini e prive di alloggio	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso la sede del Servizio Sociale a Bassa Soglia sita in via Emilia Ponente 28/5 Bologna Presso le sedi di altri servizi coinvolti nella progettazione
Attività amministrativa (correlata)	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso la sede del Servizio Sociale a Bassa Soglia sita in via Emilia Ponente 28/5 Bologna

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. Tali oneri – comprensivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo) delle spese relative a trasporti, auto di servizio, carburanti, ecc. – si intendono ad esclusivo e totale carico dell'Appaltatore. Unicamente per quanto riguarda eventuali interventi effettuati in località al di fuori del territorio della provincia di Bologna l'Appaltatore potrà richiedere, oltre al corrispettivo offerto in sede di selezione, un rimborso chilometrico non superiore a quello riconosciuto dall'amministrazione appaltante per i propri dipendenti.

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

Art. 5 (Dimensionamento complessivo/entità dell'appalto)

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

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/volumi/quantità
Attività principale: attività sociale educativa e di coordinamento	98,5%
Attività secondaria: servizi di pulizia	1,5%

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

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/volumi/quantità
Attività principale: attività sociale educativa e di coordinamento	98,5%
Attività secondaria: servizi di pulizia	1,5%

Art. 6

(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	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.
Inerenti le attività/prestazioni complementari	Come sopra

Art. 7

(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 appalto sono rivolte a soddisfare le esigenze di adulti non residenti a Bologna e temporaneamente presenti sul territorio:

- a) residenti nella fittizia via Tuccella;
- b) coloro che alla data del 31 ottobre 2014 risultano residenti all'interno delle strutture di accoglienza del Comune di Bologna e gestite da ASP Città di Bologna, già transitate dal servizio bassa soglia (SBS) dai Servizi Sociali Territoriali (SST);
- c) coloro che hanno acquisito autonomamente la residenza nelle strutture del privato sociale non facenti parte delle strutture gestite da Asp Città di Bologna;
- d) coloro che sono stati inseriti dal SBS all'interno delle strutture di accoglienza del Comune di Bologna gestite da Asp città di Bologna;
- e) coloro che sono stati inseriti dal SBS negli alloggi di transizione abitativa da SBS;

- f) coloro che sono stati inseriti dal SBS in alloggi con metodologia "housing first" dal momento dell'inserimento e per i 12 mesi successivi Trascorso tale periodo la competenza passa al servizio sociale territoriale di riferimento, dopo opportuno confronto tra i servizi;
- g) anziani (over 65) non residenti a Bologna con i quali il servizio effettua una prima valutazione e un successivo invio al servizio anziani territoriale in base al criterio della turnazione;
- h) adulti privi di risorse e prossimi all'uscita dalla casa circondariale di Bologna;
- i) adulti non residenti (temporaneamente presenti sul territorio cittadino) o residenti in dimissione da strutture ospedaliere e privi di abitazione, progetto "interventi temporanei integrati rivolti a casi multiproblematici".

2. Nella realizzazione delle attività per l'esecuzione del presente appalto, l'appaltatore deve tener 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 avere un disagio psichico e fisico certificato e non. Una quota di soggetti fruitori è di cultura e formazione linguistica straniera. Una quota di soggetti hanno ancora una dipendenza attiva da sostanze
Condizioni particolari di contesto.	I soggetti fruitori del servizio possono essere legati a contesti multi-problematici caratterizzati da diffusa esposizione a condizioni di vulnerabilità, tale da rendere complesso il percorso di acquisizione o riacquisizione di competenze.

Art. 8

(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 dichiarati dalla Carta dei servizi adottata dall'Azienda e predisporre un sistema per la gestione delle segnalazioni e dei reclami.
2. L'appaltatore assicura la ricezione delle segnalazioni e dei reclami presentati dai fruitori del servizio 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 e reclami, 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. 9

(Durata del contratto/dell'appalto)

1. Il contratto relativo al presente appalto ha durata di 3 anni 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. 10
(Profili organizzativi relativi alla gestione dell'appalto)

1. 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;
2. 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;
3. 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
Assistenza sociale professionale	Area sociale	Assistente sociale Cat. D2 CCNL Cooperative Sociali	190 ore settimanali
Supporto educativo professionale	Area educativa	Educatore professionale Cat. D2 CCNL Cooperative Sociali	114 ore settimanali
Coordinamento amministrazione	Coordinamento tecnico amministrativo	Coordinatore di unità operativa Cat. E1 CCNL Cooperative Sociali	38 ore settimanali
Pulizia giornaliera	Igiene	Addetto alle pulizie Cat. A1 CCNL Coop Sociali	10 ore settimanali

PULIZIE: la pulizia dei locali di cui al precedente art. 3 punto 6.2 (ufficio di via Emilia Ponente n. 28/5, Bologna) dovrà garantire un servizio minimo pari a 2 ore, da svolgersi dal lunedì al venerdì (sabato e domenica esclusi) durante l'orario di chiusura del servizio. Le ore totali di pulizia settimanale garantite non dovranno dunque essere inferiori a 10 ore/settimana.

4. La Ditta aggiudicataria 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.

5. 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.

6. Gli obblighi di cui al precedente comma 4 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.

7. 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.

8. L'Amministrazione può in ogni caso sottoporre a specifica verifica, in ordine 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.

9. Tutte le risorse umane impegnate nell'esecuzione del presente appalto devono essere identificabili mediante esposizione di un tesserino di riconoscimento, contenente il nominativo, 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.

10. 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.

11. Per lo svolgimento del servizio l'aggiudicatario dovrà garantire un organico in grado di rispondere alle particolari esigenze dell'utenza prevista, dovrà quindi prevedere figure tecnico/professionali in grado di conoscere la normativa nazionale, regionale e locale calandola nel proprio contesto di lavoro, disponibile e aperto alla costante conoscenza e approfondimento del territorio in cui lavora in riferimento soprattutto al fenomeno della grave emarginazione adulta, nelle diverse forme e nei suoi repentini cambiamenti. Personale capace di costruire relazioni con l'utenza e con gli altri servizi che fanno assistenza sul territorio in un'ottica di co-progettazione costante.

11.1 Assistente Sociale con funzioni di Coordinatore del servizio (categoria E1, tempo pieno); il medesimo dovrà:

a) garantire il buon funzionamento del servizio curando l'organizzazione e il personale, garantendo sempre lo svolgimento delle mansioni assegnate. Sarà compito del responsabile tecnico individuare un metodo di assegnazione casi tra le altre figure professionali previste nel

servizio, garantendo sempre supporto tecnico e momenti di confronto interni ed esterni al servizio;

b) garantire che il servizio sia sempre rispondente e funzionale ai bisogni espressi dell'utenza, a tal fine avrà funzioni di programmazione e coordinamento tecnico del servizio nonché tutte le funzioni amministrative necessarie e previste;

c) predisporre le relazioni semestrali da inviare ad ASP nei tempi che verranno definiti e dovrà attivarsi affinché tutti gli operatori possano inserire i dati nel sistema Garsia;

d) garantire una reperibilità telefonica dalle ore 09.00 alle ore 19.00 dal lunedì alla domenica, attraverso un cellulare che l'appaltatore dovrà mettere a disposizione;

e) garantire tutte le pratiche amministrative necessarie.

11.1.1. Per la complessità e particolarità del servizio è richiesta che il Coordinatore abbia almeno due anni di esperienza nella gestione di personale e nel coordinamento di servizi oltre ad avere ottima conoscenza dei servizi sociali e sanitari del territorio e capacità di relazione e collaborazione. La figura scelta dovrà avere grande esperienza diretta di presa in carico e gestione di casi complessi.

11.2. Assistenti Sociali (categoria D2, tempo pieno) (n. 5 unità ipotizzate). Con funzioni di presa in carico dell'utenza e di responsabilità del caso. Le figure impiegate dovranno essere in grado di stabilire relazioni positive con l'utente, fondamentale per la prima valutazione e conseguente predisposizione del progetto, ma dovranno essere in grado di stabilire relazioni positive anche con gli altri soggetti della rete territoriale. È richiesta esperienza nella gestione di progetti integrati (socio-sanitari).

11.2.1. L'assistente sociale nello specifico:

a) effettua primi colloqui volti alla conoscenza e ascolto e acquisizione di tutte le informazioni necessarie per la decodifica del bisogno e predisposizione del progetto, è richiesta ottima capacità delle tecniche di colloqui e ascolto volto a creare un clima empatico;

b) valuta i tempi della presa in carico e gli obiettivi del progetto e attiva tutti gli strumenti necessari, potrà infatti attivare contributi economici, effettuare inserimenti in strutture di accoglienza territoriali o attivare percorsi laboratoriali volti alla capacitazione delle persone;

c) richiede collaborazioni e consulenze agli altri servizi sociali e sanitari del territorio sia del pubblico che del privato sociale, effettua visite domiciliari al bisogno.

11.2.2. Per la particolarità del servizio e della popolazione target di riferimento, l'aggiudicataria dovrà impiegare assistenti sociali capaci di diversificare gli interventi e la durata in base alle diverse tipologie di utenti.

11.2.3. Tali prestazioni andranno da interventi temporanei per il tempo necessario a garantire il proseguimento del progetto presso il comune di provenienza, ad azioni volte al consolidamento sul nostro territorio con interventi individualizzati per persone che appartengono al nostro territorio e che richiedono azioni orientate alla costruzione di una relazione di aiuto, aumento della fiducia in sé e promozione di un cambiamento.

11.2.4. È richiesta un'assistente sociale con buone conoscenze dei servizi nell'ambito dell'esecuzione penale adulta ed esperienza di collaborazione con la locale casa circondariale.

11.3. Educatori professionali (categoria D2, tempo pieno) (n. 3 unità ipotizzate)

11.3.1. L'educatore ha come funzione principale quella di:

a) progettare, gestire e verificare gli interventi educativi mirati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo delle potenzialità degli utenti del servizio e anche al loro reinserimento sociale, a garanzia di questa funzione principale. L'aggiudicataria dovrà garantire personale con competenze nella costruzione della relazione e nell'organizzazione delle risorse al fine di supportare il percorso individuale;

b) lavorare con l'utente e con la comunità che, attraverso il progetto e percorso di presa in carico, lo vedrà incluso nuovamente. A tal fine è richiesta un'ottima conoscenza del territorio e degli strumenti/interventi del lavoro di comunità.

11.3.2. Per la buona riuscita di un percorso importante è la comunicazione, pertanto l'aggiudicatario dovrà garantire personale in grado di parlare inglese francese.

11.4. n. 1 operatore portineria categoria A1 si valuterà la possibilità in accordo con l'aggiudicatario di un operatore pari adeguatamente formato per svolgere servizio di portineria negli orari di apertura al pubblico 2 ore al giorno minimo 10 ore settimanali.

12. L'aggiudicatario dovrà garantire un organico in grado di rispondere alle particolari esigenze dell'utenza prevista, dovrà quindi prevedere figure tecnico/professionali in grado di conoscere la normativa nazionale, regionale e locale calandola nel proprio contesto di lavoro, disponibile e aperto alla costante conoscenza e approfondimento del territorio in cui lavora in riferimento soprattutto al fenomeno della grave emarginazione adulta, nelle diverse forme e nei suoi repentini cambiamenti. Personale capace di costruire relazioni con l'utenza e con gli altri servizi che fanno assistenza sul territorio in un'ottica di co- progettazione costante.

13. In un'ottica di formazione permanente l'Aggiudicatario deve prevedere uno specifico percorso di formazione ed aggiornamento, per gli operatori 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 9 ore all'anno e deve essere strutturato secondo articolazioni tematiche connesse alle peculiarità del servizio e del modello di gestione 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.

14. Ogni variazione/sostituzione degli operatori assegnati nei servizi dovrà essere tempestivamente segnalata ad ASP.

15. L'aggiudicatario 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 relative misure che l'aggiudicatario 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'aggiudicatario 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 servizio nonché il necessario passaggio di consegne, quantificato in un minimo di ore 6.

18. L'aggiudicatario 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 Servizio inclusione sociale di ASP.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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. 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.

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

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. 11 (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 inclusione sociale, 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.

3. L'ASP si impegna altresì ad una continua collaborazione col referente del servizio 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 definiscono 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 nel protocollo operativo di seguito illustrato:

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 Azienda in ordine alla gestione delle attività principali, complementari e correlate, oggetto del presente appalto.

7. L'appaltatore può fornire all'Azienda 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'Azienda 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. 3.

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

Art. 12 (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 beni installati e messi in opera 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, desunti dall'associazione tra quelli stabiliti dal presente capitolato e da quelli indicati nell'offerta dall'appaltatore, l'Azienda individua i seguenti indicatori e parametri - base:

Attività/prestazione	Indicatori	Parametri di efficienza qualitativa
Primo accesso al Servizio Sociale Bassa Soglia	N. nuovi accessi N. persone ricevute entro la giornata	Massima accessibilità per i primi accessi (entro la giornata)
Primo accesso al "progetto dimittendi dal carcere"	N. segnalazioni e richieste ricevute N. colloqui effettuati entro 5 giorni dalla segnalazione	Primo colloquio con il detenuto entro 5 giorni
Primo accesso "interventi temporanei integrati rivolti a casi multiproblematici per persone adulte in dimissione dall'ospedale e prive di abitazione	N. persone segnalate N. persone accolte nei tempi previsti per la dimissione	Predisposizione del progetto di accoglienza presso le strutture preposte rispettando i tempi di dimissione indicati
Servizio sociale professionale	N. colloqui effettuati N. persone prese in carico	Presenza in carico delle persone che accedono al servizio
Presenza in carico temporanea per situazioni di indifferibilità e urgenza	N. persone con bisogno indifferibile N. persone inserite in struttura	Inserimento nelle strutture dedicate al bisogno indifferibile di almeno 70% per coloro che rientrano in questa casistica
Presenza in carico continuativa	N. persone che richiedono un progetto continuativo/n. progetti attivati	Attivazione di un progetto orientato alla stanzialità
Crescita personale e sviluppo dell'autonomia	N. tirocini formativi attivati/n. tirocini terminati in coerenza con gli obiettivi N. segnalazioni verso laboratori di comunità/n. progetti riusciti in coerenza con gli obiettivi individuati	Interventi volti a favorire la crescita e l'autonomia

Co-progettazioni e collaborazioni con la rete istituzionale e del privato sociale	N. consulenze necessarie/n. consulenze attivate N. casi da portare in ETI e UVM /n. casi discussi in ETI e UVM	Attivazione di collaborazioni per casi complessi
---	---	--

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
Inserimento dati quotidiano nel sistema Garsia	Raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna. I dati verranno richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP in modi e tempi definiti a seguito dell'assegnazione del servizio	Specifiche attività periodiche di <i>report</i> concordate con il Servizio Inclusione Sociale di ASP, che avrà facoltà, in particolare, di richiedere la strutturazione di tali <i>report</i> su specifici indicatori, dati o <i>focus</i> tematici, in relazione a proprie esigenze di verifica e controllo, a esigenze di monitoraggio. 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.