

Allegato A2
Criteria di valutazione offerta tecnico-qualitativa

Lotto 2 - Servizio di gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n. 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino presso la struttura "Beretta Molla"

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			44 pt
A.1. Elementi di caratterizzazione specifica della gestione del servizio di gestione delle strutture e di accoglienza da parte dell'operatore economico.	Gli elementi di caratterizzazione specifica della gestione del servizio da parte dell'operatore economico saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi del servizio rappresentato dal Capitolato speciale. La maggiore/minore coerenza degli elementi di caratterizzazione specifica della gestione del servizio da parte dell'operatore economico sarà valutata in relazione alle capacità degli stessi di: a) consentire la definizione di una precisa mission nel	QL	6 pt

	<p>servizio per lo stesso operatore economico e la sua proiezione sugli utenti;</p> <p>b) valorizzare le specifiche caratteristiche del servizio e i relativi obiettivi, articolabili anche per specifici target, nonché i piani di intervento.</p>		
<p>A.2. Metodologia per la gestione del servizio di gestione delle strutture e di accoglienza, con particolare riferimento alle modalità di osservazione della relazione genitoriale e alle modalità di realizzazione degli interventi di supporto.</p>	<p>La metodologia per la gestione del servizio di gestione delle strutture e di accoglienza sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con gli obiettivi, le prestazioni, gli strumenti di verifica delle prestazioni del servizio rappresentati dal Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologie gestionale sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) assicurare adeguate modalità di osservazione della relazione genitoriale;</p> <p>b) garantire (conseguentemente all'attività di osservazione) i relativi interventi di supporto in chiave di massima corrispondenza alle singole situazioni;</p> <p>c) garantire l'utilizzo di strumenti di analisi e di verifica adeguati, evidenziando la funzionalità degli stessi, mediante presentazione di schede di osservazione e altra documentazione che l'operatore economico riterrà di allegare, al fine di dare evidenza delle metodologie adottate per assicurare le più efficaci modalità di realizzazione e registrazione delle attività.</p>	QL	7 pt
<p>A.3. Metodologia di gestione del lavoro in équipe.</p>	<p>La metodologia per la gestione del lavoro in équipe nell'ambito del servizio di gestione delle strutture e di accoglienza sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello prestazionale e con il modello organizzativo del servizio rappresentati dal Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologie gestionale sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p>	QL	6 pt

	<p>a) rendere più efficaci le modalità di lavoro in équipe; b) riportare al lavoro in équipe specifici strumenti di integrazione professionale (modalità, sedi, frequenze, ecc.).</p>		
<p>A.4. Metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete in relazione al servizio.</p>	<p>La metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete relativo al servizio sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle relazioni di rete necessarie evidenziate nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) sviluppare le attività in termini di massimizzazione della connessione con la rete delle risorse formali e informali del territorio e della comunità per assicurare sia il sostegno ai percorsi di autonomia delle utenti, sia l'eventuale fornitura di beni e servizi ricompresi negli standard minimi prestazionali indicati nel Capitolato speciale (es. fornitura generi alimentari, organizzazione dei trasporti, ecc.);</p> <p>b) consentire l'ottimizzazione della gestione del servizio mediante la realizzazione, con il coinvolgimento degli altri attori di rete, di eventuali elementi migliorativi delle attività standard o attività/servizi ulteriori che l'operatore economico intenda proporre in sede di offerta (reperimento al bisogno di vestiario o altro materiale di prima necessità a favore delle utenti, ecc.);</p> <p>c) coinvolgere il maggior numero possibile di attori di rete, evidenziando l'identificazione dei soggetti istituzionali e non istituzionali che si intendono coinvolgere e indicazione dei percorsi progettuali o di collaborazione attivabili con ciascuno di essi, rispetto al target di riferimento e agli obiettivi che si intendono conseguire attraverso tali collaborazioni;</p>	<p>QL</p>	<p>6 pt</p>

<p>A.5. Metodologia per lo sviluppo del servizio al fine di ottimizzare l'utilizzo della capacità produttiva della struttura "Beretta Molla"</p>	<p>L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare per sviluppare il servizio al fine di ottimizzare l'utilizzo della capacità produttiva della struttura "Beretta Molla" (complessivamente intesa) rispetto agli standard indicati nell'art. 4, comma 3.3.2.2., lett. b) del Capitolato speciale, sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi rappresentato dal Capitolato speciale stesso.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia di organizzazione e di gestione del modello di sviluppo del servizio in relazione all'ottimizzazione delle capacità della struttura sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>ottimizzare le attività strumentali per la migliore gestione della struttura (manutentive, di pulizia, ecc.) al fine di conseguire una maggiore efficienza nella gestione dei servizi di natura sociale.</p>	<p>QL</p>	<p>2 pt</p>
<p>A.6. Metodologia per la gestione delle attività di coordinamento.</p>	<p>La metodologia per la gestione delle attività di coordinamento sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il processo di gestione dei servizi esplicitato nel Capitolato speciale (con particolare riferimento a quanto indicato nell'art. 4).</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra lo stesso operatore economico e l'Azienda ASP;</p> <p>b) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra lo stesso operatore economico e gli altri attori istituzionali e del sistema di rete;</p> <p>c) assicurare un efficace presidio dell'organizzazione in termini di garanzia del controllo dei processi, appropriatezza</p>	<p>QL</p>	<p>6 pt</p>

	degli interventi, verifica degli esiti.		
A.7. Miglioramento degli standard del servizio relativi all'inserimento in comunità in termini giornalieri.	<p>Il miglioramento degli standard del servizio relativi all'inserimento in comunità in termini giornalieri, riferito allo standard del processo realizzativo indicato nel Capitolato speciale sarà valutato in relazione al minor termine di attivazione in giorni rispetto al termine indicato nell'art. 4, comma 3.4.3.1. (5 giorni) dello stesso Capitolato applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> $Ra/Rmax$ <p>(dove Rmax è l'offerta del minor numero di giorni e Ra è l'offerta di ciascun concorrente)</p>	QN	3 pt
A.8. Miglioramento del servizio mediante la strutturazione e la realizzazione di specifiche progettualità in ordine all'utilizzo dei locali comuni siti al piano terra (con accesso dall'area cortiliva esterna) con previsione di particolari attività/servizi ulteriori e innovativi	<p>Il miglioramento del servizio mediante la strutturazione e la realizzazione di specifiche progettualità in ordine all'utilizzo dei locali comuni siti al piano terra (con accesso dall'area cortiliva esterna) sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico a sviluppare particolari attività/servizi ulteriori e innovativi rispetto agli standard minimi prestazionali indicati nel Capitolato speciale, e della maggiore/minore coerenza di dette proposte con il complessivo processo di gestione dei servizi rappresentato nel Capitolato stesso.</p> <p>La maggiore/minore coerenza delle proposte dell'operatore economico in ordine all'utilizzo dei locali comuni in relazione al complessivo processo di gestione dei servizi rappresentato nel Capitolato speciale sarà valutata in relazione alla capacità delle stesse di:</p> <p>a) sviluppare attività funzionali al conseguimento di obiettivi di sostegno e di accompagnamento dei nuclei inseriti,</p>	QL	4 pt

	<p>coerenti con le finalità del servizio come rappresentate nel Capitolato speciale;</p> <p>b) consentire l'ottimizzazione della gestione del servizio anche mediante il coinvolgimento e la collaborazione degli attori di rete, evidenziando – nel caso - l'identificazione dei soggetti istituzionali e non istituzionali che si intendono coinvolgere rispetto al target di riferimento e agli obiettivi che si intendono conseguire attraverso tali collaborazioni;</p> <p>c) definire un layout di massima dei locali comuni in termini di organizzazione e distribuzione degli spazi, dotazione di arredi e attrezzature, ecc. coerente con il progetto e le attività da realizzare.</p>		
<p>A.9. Miglioramento del servizio mediante ottimizzazione delle attività di fornitura di generi alimentari e di garanzia della mobilità urbana a favore dei nuclei inseriti, indicate nel Capitolato speciale.</p>	<p>Il miglioramento del servizio mediante ottimizzazione delle attività di fornitura di generi alimentari e di garanzia della mobilità urbana a favore dei nuclei inseriti, indicate nel Capitolato all'art. 4, comma 3.3.2.2. sarà valutato sulla base della maggiore/minore coerenza della proposta dell'operatore economico in ordine all'ottimizzazione di tali attività in termini di massimo efficientamento a favore degli utenti dei nuclei inseriti.</p> <p>La maggiore/minore coerenza delle linee di miglioramento del servizio mediante ottimizzazione delle attività di fornitura di generi alimentari e di garanzia della mobilità urbana a favore dei nuclei inseriti sarà valutata in relazione alle capacità delle stesse di:</p> <p>a) potenziare la disponibilità di generi alimentari per i nuclei inseriti, con particolare attenzione per la qualità;</p> <p>b) potenziare la disponibilità di soluzioni per la mobilità urbana per i nuclei inseriti.</p>	QL	2 pt
<p>A.10. Miglioramento del servizio mediante</p>	<p>Il miglioramento del servizio mediante realizzazione di iniziative finalizzate all'integrazione degli utenti componenti i</p>	On/Off	1 pt

<p>realizzazione di iniziative finalizzate all'integrazione degli utenti componenti i nuclei inseriti.</p>	<p>nuclei inseriti sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico a sviluppare iniziative finalizzate a sostenere l'integrazione, la solidarietà e il mutuo aiuto dei nuclei familiari assistiti nelle strutture, la gestione del tempo libero, la gestione dei bambini nel periodo estivo e/o di chiusura dei servizi scolastici, ecc.; iniziative volte a promuovere l'acquisizione di competenze e corretti stili di vita: es. salute, benessere, rilassamento, tecniche espressive, educazione alimentare, money tutoring, ecc.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno lo sviluppo di iniziative finalizzate a sostenere l'integrazione e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>		
<p>A.11. Miglioramento del servizio in chiave qualitativa mediante ulteriori indicatori di qualità.</p>	<p>Il miglioramento del servizio mediante sviluppo delle linee qualitative sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico a definire ulteriori indicatori di qualità rispetto a quelli indicati nel Capitolato speciale, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ASP appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio, nonché rispetto alla rappresentazione dei risultati conseguiti dal servizio, nell'ambito della reportistica richiamata nel Capitolato speciale.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la definizione dei nuovi indicatori e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le</p>	<p>On/Off</p>	<p>1 pt</p>

	offerte che non prevedranno tale disponibilità.		
B. Modalità di organizzazione del servizio e di potenziamento della rispondenza delle attività alle esigenze degli utenti			18 pt
B.1. Modello organizzativo per l'esecuzione delle attività di osservazione e sostegno alle funzioni genitoriali e per le attività di tutela dei minori.	<p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzate dall'operatore economico per l'esecuzione delle attività di osservazione e sostegno alle funzioni genitoriali e per le attività di tutela dei minori saranno valutate sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi esplicitato nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e delle metodologie saranno valutate in relazione alle capacità delle stesse di:</p> <p>a) assicurare un'articolazione organizzativa, in particolare concernente l'esecuzione delle attività di osservazione e sostegno alle funzioni genitoriali e delle azioni di tutela dei minori, coerente con gli obiettivi del servizio e con gli indicatori di attività specificati nel Capitolato speciale, avendo a riferimento anche il particolare assetto distributivo della struttura, organizzata per singole unità abitative;</p> <p>b) assicurare un adeguato dimensionamento organizzativo con indicazione analitica della presenza giornaliera delle diverse figure professionali identificate dall'operatore economico (indicazione delle presenze per fasce orarie in ciascun giorno della settimana), secondo l'articolazione che lo stesso operatore economico riterrà funzionale rispetto alla definizione della <i>mission</i>, delle caratteristiche del servizio e dei relativi obiettivi.</p>	QL	8 pt
B.2. Modello	Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati	QL	4 pt

<p>organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento <i>turnover</i>) e per sostenere gli operatori stessi nella prevenzione della sindrome da <i>burn-out</i>.</p>	<p>dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento <i>turnover</i>) e per sostenere gli operatori stessi nella prevenzione della sindrome da <i>burn-out</i> saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi esplicitato nel Capitolato speciale e con le condizioni richieste all'art. 11, commi 15 e 16 del capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e delle metodologie sarà valutata in relazione alle capacità degli stessi di:</p> <p>a) garantire la massima continuità possibile degli operatori sugli utenti da essi assistiti/presi in carico;</p> <p>b) garantire, in caso di sostituzioni necessarie degli operatori, l'inserimento di altri operatori con conoscenza della situazione degli utenti rispetto ai quali si interviene;</p> <p>c) assicurare agli operatori adeguate soluzioni di supporto (es. mediante supporto psicologico, formazione, interazione con referenti, ecc.) per prevenire la sindrome da <i>burn-out</i>, con particolare attenzione per le situazioni di particolare disagio familiare derivanti da interazioni violente.</p>		
<p>B.3. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in particolare l'appropriatezza e l'efficacia del servizio in situazioni di emergenza anche ex art. 403 del codice civile.</p>	<p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in particolare l'appropriatezza e l'efficacia del servizio in situazioni di emergenza, anche ex art. 403 del codice civile, saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi e con i profili organizzativi del servizio esplicitati nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello e delle relative metodologie sarà valutata in relazione alle capacità degli stessi di:</p> <p>a) garantire la reperibilità e l'attivazione del servizio, in</p>	<p>QL</p>	<p>4 pt</p>

	<p>particolare, in relazione alle richieste di collocamento in emergenza da parte del PRIS o di ASP Città di Bologna nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno;</p> <p>b) garantire al minore e alla sua famiglia immediata tutela e protezione;</p> <p>c) ottimizzare i processi di collaborazione tipici di tale intervento con gli attori (istituzionali e del sistema di rete) coinvolti;</p> <p>d) ottimizzare l'impiego di risorse umane con elevata qualificazione professionale in relazione al particolare processo, in funzione delle sue peculiarità e dei suoi profili di criticità.</p>		
B.4. Potenziamento della formazione degli operatori impiegati nella gestione del servizio.	<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. 11 comma 14 applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> $Ra/Rmax$ <p>(dove Rmax è l'offerta del maggior numero di ore e Ra è l'offerta di ciascun concorrente)</p>	QN	2 pt
C. Ottimizzazione delle attività di gestione dei flussi informativi e di controllo del servizio			8 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</p>	QL	3 pt

	<p>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. 13).</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 evidenziazioni di non conformità.</p> <p>L'offerta che rappresenta la disponibilità dell'operatore</p>	<p>QL</p>	<p>4 pt</p>

	<p>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>