

Lotto 2	Capitolato speciale descrittivo e prestazionale del 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"
--------------------	--

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 (Acronimi)

1. Ai fini della corretta interpretazione del presente capitolato, si specifica il significato degli acronimi, utilizzati nell'articolato, di seguito riportati:

- a) AED: Assistenza educativa domiciliare;
- b) ASP: Azienda di servizi alla persona;
- c) AS: Assistente sociale;
- d) CCNL: Contratto collettivo nazionale di lavoro;
- e) CF (DCP): Consultorio familiare [Dipartimento delle cure primarie - AUSL];
- f) DPI: Dispositivi di protezione individuale;
- g) DGR-ER: Deliberazione della Giunta Regionale – Regione Emilia Romagna;
- h) DUVRI: Documento unico di valutazione dei rischi interferenti [art. 26 D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii.];
- i) ETI: Équipe territoriale integrata – Équipe tecnica integrata;
- j) MSNA-MVT-MNRN: Minori stranieri non accompagnati - Minori vittime della tratta - Minori non riconosciuti alla nascita;

- k) NPIA (DSM-DP): Servizio di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza [Dipartimento di salute mentale e dipendenze patologiche – AUSL];
- l) PEC: Posta elettronica certificata;
- m) PEI: Progetto educativo individualizzato;
- n) PI: Piano di intervento;
- o) PIPPI: Programma di intervento per la prevenzione dell'istituzionalizzazione: si tratta di uno specifico progetto, promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in collaborazione con il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova, cui aderisce il Comune di Bologna;
- p) PRIS: Pronto intervento sociale;
- q) RdC: Responsabile del caso - Assistente sociale Responsabile del caso;
- r) SERT (DSM-DP): Servizi per le Tossicodipendenze-Dipendenze patologiche [Dipartimento di salute mentale e dipendenze patologiche - AUSL];
- s) SST: Servizio sociale territoriale;
- t) UO: Unità operativa;
- u) UVM: Unità di valutazione multidimensionale.

Art. 3 (Elementi generali di riferimento e finalità dell'appalto)

1. Il presente capitolato regola gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni di servizi di gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n. 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino [standard ex DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii.] Beretta Molla 1 e Beretta Molla 2, e di n. 2 alloggi non autorizzati al funzionamento nella struttura Gianna Beretta Molla, ubicata in Bologna in Via del Vivaio n.2, e ad essi complementari, compresi nell'allegato IX del d.lgs. n. 50/2016 (Servizi sanitari, servizi sociali e servizi connessi), riferiti all'area / all'ambito Servizi sanitari e di assistenza sociale ed in particolare al settore Servizi di assistenza sociale per bambini e giovani (CPV 85311300-5).

2. Contesto rispetto al quale le attività oggetto dell'appalto vengono ad essere prodotte: i servizi oggetto dell'appalto verranno svolti nei contesti di seguito indicati.

2.1 Riguardo al profilo demografico Bologna conta circa 386 mila residenti; 40 anni fa arrivava a quasi mezzo milione di abitanti: ha scontato pertanto un consistente calo demografico a favore del territorio provinciale - soprattutto i comuni della cintura - che ha portato il totale dei residenti in tutta la provincia, negli ultimi 20 anni, da circa 900 mila a oltre un milione di abitanti.

A tutto il 2013 gli stranieri residenti in città erano 56.302 unità, pari al 14,6% della popolazione (la quota percentuale più elevata tra i 7 Distretti della Provincia). La popolazione straniera residente, nel corso di oltre un decennio, è cresciuta dalle 17 mila unità del 2001 alle oltre 56 mila attuali e rappresenta una compagine demografica molto giovane: il 17,7% degli stranieri sono bambini in età scolare e ben il 75,4% ha meno di 45 anni. Le nazionalità più rappresentate sono: Romania (8.030 residenti); Bangladesh (5.315); Filippine (5.227); Moldova (4.454); Marocco (4.045); Ucraina (3.447); Pakistan (3.317); Cina (3.201); Albania (2.606); Sri Lanka (1.483). L'eterogeneità della componente straniera emerge con chiarezza dalla presenza a Bologna di numerosissime nazionalità (ben 146), a conferma della varietà di percorsi che hanno portato queste persone a stabilirsi in città.

[Fonte: Comune di Bologna - Dipartimento programmazione - Settore statistica - dati 31.12.2013].

2.2. Per quanto concerne il mercato del lavoro, il tasso di occupazione – riferito all'intero territorio metropolitano [Provincia di Bologna] – è salito significativamente nel 2014 passando dal 68% al 69,3%, con un incremento dell'1,3%, dato allineato con le principali province del Centro-Nord e sensibilmente superiore alla media nazionale. Questo aumento è attribuibile al forte rialzo del tasso di occupazione maschile, cresciuto in un anno di oltre tre punti percentuali. Per contro il tasso di occupazione femminile risulta invece in contrazione: dal 63,1% del 2013 al 62,7% del 2014. L'analisi del tasso di occupazione riferito alle diverse classi

d'età mostra anche per il 2014 un'ampia forbice tra le classi centrali e quelle più giovani e adulte. Il tasso si mantiene infatti sotto il 20% per la fascia di età 15-24 anni (anche se in aumento al 16,1% dal 14,2% del 2013), tocca l'87% per la classe centrale 35-44 e si attesta a quasi il 58% per la classe 55-64 anni.

Il tasso di disoccupazione nella Città metropolitana di Bologna, dopo il picco raggiunto nel corso del 2013 (8,2%) risulta in notevole contrazione fermandosi al 7%., contro il dato regionale, pari al 8,3% e nazionale, pari al 12,7 %. Nella classe compresa tra i 15 i 24 anni il valore passa dal 46,3% (2013) al 39,3% (2014), grazie al forte calo del tasso maschile. Nelle fasce successive, il dato complessivo si ridimensiona rapidamente e per gli ultra 34enni risulta pari al 4,8% a fronte dell'8,5% raggiunto a livello nazionale.

[Fonte: Comune di Bologna - Dipartimento programmazione - Settore statistica - Il mercato del lavoro a Bologna nel 2014 - Marzo 2015].

2.3. Riguardo alla sicurezza negli anni più recenti i delitti denunciati dalle Forze dell'Ordine all'Autorità giudiziaria risultano in aumento, dopo aver toccato nel 2009 il livello più basso nell'arco dell'ultimo decennio. I reati denunciati sono in lieve diminuzione, viceversa, tra il 2013 e il 2014: nel 2013 le denunce di reato sono state in complesso oltre 47mila, mentre nel 2014 sono state 45.541. I furti costituiscono il 62% del totale dei delitti e il loro andamento evidenzia anch'esso una diminuzione fino ai minimi del 2009 e 2010, per poi mostrare una nuova ripresa. La recrudescenza degli eventi criminosi si riscontra per molte tipologie di furto: i borseggi, i furti in abitazione, i furti in esercizi commerciali e gli scippi, che seppur non molto diffusi sul nostro territorio, evidenziano anch'essi un *trend* in crescita. I furti su auto in sosta (2.832 nel 2013) non manifestano tendenze all'aumento, mentre sono decisamente in calo nell'ultimo decennio i furti d'auto. Le rapine sono in aumento così come le truffe e le frodi informatiche. Le lesioni dolose risultano invece quasi costanti negli ultimi cinque anni mentre gli omicidi (3 nel 2013; 2 nel 2014) costituiscono fortunatamente episodi isolati.

[Fonte: Comune di Bologna - Area Programmazione Controlli e Statistica - si vedano anche le tabelle pubblicate sul sito del Dipartimento Programmazione del Comune di Bologna, sezione dati statistici - <http://statistica.comune.bologna.it>].

2.4. In merito alle prese in carico dei SST rispetto al *target* Minori e famiglie, a tutto il 2014 gli accessi registrati agli Sportelli sociali territoriali con richiesta di interventi e servizi per il *target* minori e famiglie erano 11.930, pari al 38% del totale (31.393) degli accessi di tutti i *target* (anziani, minori e famiglie, adulti, disabili).

Oltre due utenti su tre (70,95%) del totale degli utenti degli Sportelli sociali del *target* minori e famiglie sono cittadini stranieri.

Le richieste di contribuzione economica e gli interventi e servizi in supporto alla persona e famiglia (compreso interventi in rapporto con l'Autorità Giudiziaria attivati su segnalazione della Procura della Repubblica e del Tribunale minori) rappresentano oltre tre richieste su quattro (76,39%) sul totale delle tipologie di interventi e servizi richiesti negli accessi agli Sportelli sociali del *target* minori e famiglie (11.930).

Oltre la metà degli utenti (54,64%) del *target* minori e famiglie risultano in carico sociale a due Quartieri (Navile e San Donato) e ad altri servizi territoriali (ASP Città di Bologna, PRIS e Servizio Bassa Soglia).

Il profilo del flusso rivela un'elevata dinamicità dell'utenza presa in carico e dimessa nell'anno: 1.394 nuovi utenti a fronte di 1.610 utenti dimessi.

Gli interventi e servizi erogati in Piani Assistenziali individualizzati sono per due terzi (66,7%) a cittadini stranieri e per un terzo (33,3%) a cittadini italiani.

Le cartelle sociali con gli interventi e servizi erogati in Piani Assistenziali individualizzati sono attribuite per il 53,3% a femmine e 46,7% a maschi.

Nel 2014 6.101 utenti (quasi 9 su 10 pari al 89,9%) risultano residenti Bologna con interventi e servizi sociali e socio-sanitari in Piani Assistenziali Individualizzati del *target* minori e famiglie. Rappresentano il 15,98% del totale della popolazione residente al 31.12.2014 (386.181)

I nuclei residenti al 31.12.2014 con almeno un minore di 18 anni sono 35.727 e rappresentano il 17,4% del totale dei nuclei della popolazione residente al 31.12.2014 (205.520).

I nuclei in carico sociale residenti a Bologna (4.730) incidono per il 13,2% sui nuclei della popolazione residente con almeno un minore di 18 anni.

Tre Quartieri, Navile, San Donato e San Vitale - su sei Quartieri cittadini, suddivisi in 9 circoscrizioni territoriali - hanno in carico oltre la metà (51,70%) del totale dei cittadini in favore dei quali sono erogati interventi e servizi di supporto a persona e famiglia.

Tutti gli utenti degli interventi e servizi di supporto alle persone e famiglia rappresentano il 48,74% dell'utenza complessiva del *target* minori e famiglie.

Quasi un utente su quattro (23,56%) del totale dei cittadini in favore dei quali sono erogati interventi e servizi di supporto a persona e famiglia è in carico al Servizio Sociale Territoriale del Quartiere Navile.

INTERVENTI E SERVIZI DI SUPPORTO A PERSONA E FAMIGLIA SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA INTERVENTO - SERVIZIO		
Tipologia interventi	Nr. utenti	%
Interventi in rapporto con l'Autorità Giudiziaria	2.379	35,41
Interventi di sostegno alla genitorialità	897	13,35
Servizio di mediazione familiare	100	1,49
Servizio per l'affidamento dei minori	135	2,01
Servizio per l'adozione nazionale e internazionale di minori	84	1,25
Interventi di supporto per il reperimento di alloggi	326	4,85
Servizio sociale professionale	2.798	41,64
TOTALE	4.630	

Il totale generale degli utenti in carico sociale per interventi e servizi di supporto a persona e famiglia non corrisponde al totale degli utenti delle singole tipologie di intervento e servizio in quanto il medesimo utente può essere beneficiario di più tipologie di intervento e servizio.

Gli interventi di Servizio Sociale Professionale comprendono le attività differenziate in favore dell'utenza presa in carico mediante:

- a) monitoraggio al servizio sociale dopo archiviazione dei casi presso la Procura;
- b) Monitoraggio dei progetti assistenziali attivati;
- c) Lavoro coordinato con la rete sociale di riferimento;
- d) attività di contrasto alla dispersione scolastica;
- e) Consulenze e colloqui a sostegno della persona e del nucleo.

Gli utenti con Interventi in rapporto con l'Autorità Giudiziaria, attivati su segnalazione della Procura della Repubblica e del Tribunale minori, rappresentano un raggruppamento di estrema rilevanza in termini di complessità sociale del *target* minori e famiglie in carico sociale, con un volume in valore assoluto pari a 2.379 utenti e, in termini percentuali, con oltre un terzo dell'utenza complessiva (35,41%). Il volume di interventi di Servizio Sociale Professionale e di Interventi in rapporto con Autorità Giudiziaria rappresentano il 77,05% - oltre tre quarti - dell'utenza complessiva con interventi-servizi di supporto a persona e famiglia.

INTERVENTI E SERVIZI DI SUPPORTO A PERSONA E FAMIGLIA N. minori con Piani Assistenziali Individualizzati con Interventi in rapporto Autorità Giudiziaria		
Specifiche dei Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria	Nr. utenti	%
Affidamento al Servizio sociale	639	13,02
Tutela Ente pubblico	119	2,42
Tutela a parenti	2	0,04
Vigilanza	400	8,15
Incontri protetti	196	3,99
Affidamento parentale consensuale	9	0,18
Affidamento familiare giudiziale	40	0,81
Affidamento parentale consensuale	4	0,08
Affidamento parentale giudiziale	8	0,16
Adottabilità	25	0,51
Affido preadottivo	7	0,14

INTERVENTI E SERVIZI DI SUPPORTO A PERSONA E FAMIGLIA		
N. minori con Piani Assistenziali Individualizzati con Interventi in rapporto		
Autorità Giudiziaria		
Adozione nazionale	2	0,04
Vigilanza post adozione	1	0,02
Curatela	4	0,08
Allontanamento genitore presunto abuso/maltrattamento	42	0,86
Allontanamento e collocamento in luogo protetto	54	1,10
Allontanamento e collocamento in luogo protetto 403 c.c. (da ratificare AG)	33	0,67
Sospensione potestà	35	0,71
Decadenza potestà	42	0,86
Prescrizioni ai genitori	273	5,56
Separazione affidamento al padre	10	0,20
Separazione affidamento alla madre	66	1,34
Separazione affidamento a congiunti	4	0,08
Separazione affidamento condiviso	52	1,06
Disposizioni penale prescrizioni	13	0,26
Richieste di relazione di aggiornamento	443	9,02
Istruttoria civile	1.012	20,62
Istruttoria penale	95	1,94
Esecuzione provvedimento civile	858	17,48
Esecuzione provvedimento penale	15	0,31
Altro	406	8,27
TOTALE	2.379	

Il totale generale non corrisponde al totale dei provvedimenti delle singole tipologie in quanto il medesimo utente può essere destinatario di più tipologie di provvedimenti dell'AG.

INTERVENTI EDUCATIVO ASSISTENZIALI E DI SUPPORTO ALL'INSERIMENTO		
LAVORATIVO SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA INTERVENTO		
Numero utenti target MINORI E FAMIGLIE con Interventi educativo-assistenziali e supporto all'inserimento lavorativo autorizzati/revocati anno 2014		
Tipologia interventi	Nr. utenti	%
Assistenza Educativa Domiciliare	294	29,73
Tirocini formativi	140	14,16
Sostegno socio-educativo scolastico	207	20,93
Segnalazione a nidi, materne e centri estivi	348	35,19
TOTALE	886	

Il totale degli utenti per tipologia intervento non è eguale alla somma degli utenti complessiva in quanto il medesimo utente può avere erogato più tipologie di intervento.

La suddivisione del totale degli utenti coinvolti tra le diverse tipologie di intervento registra una quota di assistenza educativa domiciliare pari al 29,73%, la segnalazione a nidi, materne e centri estivi pari al 35,19% e un ultimo terzo degli utenti ripartiti tra sostegno socio-educativo scolastico e tirocini formativi (35,09% assieme).

Tutti gli utenti degli interventi educativi assistenziali e di supporto all'inserimento lavorativo rappresentano complessivamente il 9,33% dell'utenza del *target* minori e famiglie.

Oltre la metà (56,43%) degli utenti degli interventi educativo assistenziali e di supporto all'inserimento lavorativo fa riferimento a tre Quartieri cittadini: Navile, San Donato, San Vitale.

In carico al Quartiere Navile quasi un utente su quattro (24,94%) sul totale degli utenti degli interventi educativo assistenziali e di supporto all'inserimento lavorativo.

[Fonte: Comune Di Bologna - Interventi e servizi per minori e famiglie 2014 - Area Benessere di Comunità - ver. 2.3 giugno 2015].

3. Le prestazioni principali e complementari oggetto del presente appalto sono individuate in relazione ad attività di gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n° 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino [standard ex DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii.] - Beretta Molla 1 e Beretta Molla 2 - e di n° 2 alloggi non autorizzati al funzionamento nella struttura Gianna Beretta Molla ubicata in Bologna in Via del Vivaio 2, per i seguenti ambiti di intervento:

a) gestione complessiva della Struttura Beretta Molla, costituita dalle comunità Beretta Molla 1, Beretta Molla 2 e da due monolocali destinati a nuclei che non presentano problemi di genitorialità;

b) inserimento di gestanti, anche minorenni, e nuclei mono genitoriali con figli minori che necessitano di un sostegno nelle funzioni genitoriali, in situazioni di fragilità o di disagio, che avverrà nelle comunità Beretta Molla 1 e Beretta Molla 2, ubicate nella struttura sopra indicata, quale sede del servizio oggetto dell'affidamento. Nell'ambito della complessiva disponibilità di alloggi facenti parte delle due Comunità per gestanti e per madri con bambino Beretta Molla 1 e Beretta Molla 2, è prevista la facoltà di ASP Città di Bologna di riservare n° 2 alloggi all'inserimento di nuclei mamma-bambino/i in situazione di pronta accoglienza, con possibilità, quindi, di collocamento in emergenza da parte del PRIS o di ASP Città di Bologna nell'arco delle 24 ore in tutti i giorni dell'anno;

c) inserimento di gestanti o nuclei mamma con bambino che non presentino carenze e difficoltà sul versante della genitorialità, che avverrà nelle due unità abitative collocate al secondo piano della struttura sopra indicata, quale sede del servizio oggetto dell'affidamento.

3.1. Per le due comunità Beretta Molla 1 e Beretta Molla 2, a seguito dell'aggiudicazione, l'Appaltatore provvederà, in via immediata, a richiedere apposita autorizzazione al funzionamento, per ciascuna delle due Comunità, ai sensi della normativa vigente [DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii.]. Per le due comunità 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; redigere il piano di emergenza.

3.2. I due alloggi situati al secondo piano della struttura si inquadrano nell'ambito della rete cittadina delle strutture residenziali di accoglienza mamma-bambino e non sono soggetti ad autorizzazione al funzionamento, in quanto rivolti all'accoglienza, al sostegno e all'accompagnamento all'autonomia di madri la cui genitorialità è ritenuta sufficientemente adeguata.

4. Obiettivi degli interventi.

4.1. Le comunità per gestanti e per madri con bambino sono strutture residenziali di tutela sociale e sostegno alla genitorialità. Tali comunità hanno la finalità primaria di assicurare la tutela dei bambini che stanno per nascere o dei minori, investendo, a tale scopo, soprattutto sul sostegno e sullo sviluppo delle capacità genitoriali; accolgono gestanti, anche minorenni, e nuclei mamma bambino con figli minori, che si trovano in situazione di difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali - eventualmente sancita da un provvedimento del Tribunale per i Minorenni - e di fragilità o di disagio [cfr. DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii.].

4.2. La struttura dovrà inoltre garantire l'accoglienza temporanea - con durata definita secondo specifica progettualità - di minori soli la cui madre abbia interrotto il progetto di accoglienza in comunità, le madri i cui figli siano stati posti in affidamento o inseriti in altra struttura, o madri sole per le quali è in atto un progetto di ricongiungimento con i figli.

4.3. Si tratta pertanto di un servizio caratterizzato da:

a) una rilevante intensità tutelare rivolta ai minori, con l'obiettivo di assicurare un adeguato livello di protezione rispetto alle funzioni genitoriali carenti, affiancando o sostituendo le mamme, laddove sia necessario, e assicurando un'accurata osservazione delle dinamiche di

cura e di relazione all'interno del nucleo, al fine di fornire al Servizio inviante significativi e puntuali elementi di valutazione circa lo stato di potenziale o effettivo pregiudizio del minore, riguardo l'esercizio delle funzioni genitoriali e l'evoluzione del quadro relativo a tali elementi;

b) un significativo investimento sul sostegno delle funzioni genitoriali, con l'obiettivo di supportare la madre nelle situazioni di difficoltà e/o carenza della gestione del nucleo, promuovendo sostenibili percorsi di sviluppo delle capacità di cura e di relazione;

c) un forte impulso alla definizione e all'accompagnamento nella realizzazione di specifici obiettivi di autonomia, attraverso la definizione di praticabili percorsi di ricerca di soluzioni di lavoro e di opportunità di qualificazione professionale, di soluzioni abitative autonome, lo sviluppo delle capacità di utilizzare i servizi del territorio, di usare adeguatamente il proprio tempo e il denaro, di conciliare gli impegni personali con quelli genitoriali, ecc.

4.4. I due monolocali ubicati al secondo piano accolgono nuclei che non presentano problemi nell'esercizio delle funzioni genitoriali, con l'obiettivo di garantire ospitalità temporanea a donne adulte con figli in minore età, in condizione di esclusione sociale e che si trovino impossibilitate a garantirsi un luogo di vita autonomo per cause diverse [culturali, sociali, personali]. Tale tipologia di struttura ha la finalità di garantire un'accoglienza temporanea – con determinazione della permanenza e dei relativi obiettivi indicati da parte del Servizio inviante – orientata al sostegno e all'accompagnamento delle donne nella definizione e realizzazione di percorsi di autonomia che permettano di valorizzare pienamente le proprie risorse, in una nuova dimensione progettuale diretta all'assunzione di responsabilità e al consolidamento delle autonomie nella gestione della vita quotidiana.

4.5. L'accoglienza, in entrambe le tipologie di servizio, è definita nell'ambito del progetto quadro individualizzato elaborato dai Servizi invianti [Servizi sociali territoriali e Servizi di ASP Città di Bologna].

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

Art. 4

(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 di servizi di gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n. 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e di n. 2 alloggi non autorizzati al funzionamento 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. Attività principali

Attività	CPV
Servizi di assistenza sociale rivolti a bambini e ragazzi	85311300-5

2.2. Attività secondarie

Attività	CPV
Servizi di riparazione e manutenzione vari	50800000-3
Servizi di pulizia (parti comuni) compreso smaltimento rifiuti	90910000-9
Fornitura prodotti alimentari / bevande	15000000-8

3. Descrizione classificatoria dell'attività, con qualificazione della stessa coerente con il CPV, nonché con illustrazione delle principali caratteristiche di sviluppo.

3.1. Gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n. 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e di n. 2 alloggi non autorizzati al funzionamento rivolti a nuclei mamma-bambino/i che non presentano problemi nell'esercizio delle funzioni genitoriali.

3.2. Tali attività sono rivolte ai target e riferite alle condizioni di contesto meglio descritti nel precedente art. 3 e nel successivo art. 8, comma 2, con una relativa stabilità del quadro di riferimento in relazione alle specifiche problematiche manifestate dall'utenza ed una possibile evoluzione sia delle caratteristiche dei contesti multi-problematici – familiari e ambientali – nei quali sono inseriti i nuclei familiari in carico ai Servizi sia, infine, inerenti la variabilità della composizione etnica dell'universo dei soggetti fruitori, legata all'andamento dei flussi migratori che si determineranno in corso di vigenza contrattuale.

3.3. Descrizione dei profili gestionali dell'attività/servizio e delle eventuali specificazioni dimensionali/temporali costituenti le componenti minime necessarie per la realizzazione di attività/un servizio corrispondente agli standard qualitativi delineati dall'Azienda.

3.3.1. Il servizio di gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n. 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e di n. 2 alloggi non autorizzati al funzionamento si articola secondo le seguenti variabili dimensionali, cui corrispondono gli standard minimi di seguito indicati:

a) Comunità per gestanti e per madri con bambino Beretta Molla 1: costituita da n. 7 monolocali siti al piano primo della struttura, comprensivi di bagno e angolo cottura, destinati all'accoglienza di n. 7 nuclei mono-genitoriali [mamma-bambino/i] con numero massimo di minori pari a quello previsto dalla normativa vigente [DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii.]; i locali comprendono uno spazio per gli educatori e un bagno ad essi destinato.

b) Comunità per gestanti e per madri con bambino Beretta Molla 2: costituita da n. 6 monolocali siti al piano terra della struttura destinati all'accoglienza di n. 6 nuclei mono-genitoriali [mamma-bambino/i] con numero massimo di minori pari a quello previsto dalla normativa vigente [DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii.]; i locali comprendono uno spazio per gli educatori e un bagno ad essi destinato.

3.3.1.1. Per tali comunità i requisiti e gli standard minimi di riferimento sono determinati dalla vigente *Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari* - DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii. – cui si fa espresso riferimento, in particolare, per quanto concerne:

a) la definizione delle caratteristiche e degli standard minimi indicati nelle sezioni inerenti i requisiti generali; si vedano, in particolare, i paragrafi: "Accoglienza integrata"; "Le strutture di accoglienza residenziali e semiresidenziali"; "Obiettivi dell'accoglienza"; "Risorse umane: adulti accoglienti e personale"; "Supervisione"; "Figure e famiglie di supporto"; "Carta dei servizi"; "Progetto educativo individualizzato"; "Progetto di vita"; "Obblighi informativi"; "Requisiti strutturali";

b) La definizione delle caratteristiche e degli standard minimi indicati nelle sezioni inerenti i requisiti riferiti, in specie, alla particolare tipologia di struttura [Comunità per gestanti e per

madri con bambino]; si vedano, tra gli altri, i paragrafi: "Requisiti per strutture per gestanti e madri con bambini"; "Tipologia"; "Accoglienza"; "Capacità ricettiva", "Rapporto numerico".

3.3.1.2. In riferimento a tali standard minimi e, segnatamente, all'effettiva presenza di personale dotato delle specifiche qualifiche prescritte, nelle due strutture autorizzate al funzionamento, il Soggetto gestore è tassativamente obbligato a garantire, per tutta la durata contrattuale, il rispetto dei requisiti indicati nella DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii. e degli eventuali elementi migliorativi delle attività standard, come specificate nel progetto presentato in sede di selezione, in tutte le giornate e le fasce orarie, diurne e notturne, in relazione all'effettiva presenza in struttura dei minori accolti; il volume dell'organico di personale impiegato e la relativa turnistica dovranno pertanto essere adattati e modulati in modo da rispondere, in ogni momento, a tali standard minimi.

3.3.1.3. La garanzia di tale requisito - che si intende a tutti gli effetti e senza riserva ed eccezione alcuna, ricompresa negli obblighi contrattuali e nei corrispettivi economici offerti in sede di selezione - è oggetto di specifiche verifiche da parte degli organi istituzionali competenti e sarà sottoposta ad accertamenti anche da parte di ASP Città di Bologna, come previsto nei successivi commi 3.4.7. e 3.4.10. ed Artt. 9 e 13, con riserva di porre in essere le azioni conseguenti in caso di inadempimento.

3.3.2. Alloggi non autorizzati al funzionamento destinati all'accoglienza di nuclei che non presentano problemi nell'esercizio delle funzioni genitoriali: costituita da n. 2 monolocali siti al piano primo della struttura, comprensivi di bagno e angolo cottura, destinati all'accoglienza di n. 2 nuclei mono-genitoriali [mamma-bambino/i] con numero massimo di minori commisurato alla capienza ed al rispetto dei requisiti edilizi, funzionali e di sicurezza di ciascuno dei due alloggi.

3.3.2.1. Per tale tipologia di servizio, ove applicabili, i requisiti e gli standard minimi di riferimento sono quelli indicati dalla vigente *Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari* - DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii. - cui si fa espresso rinvio, in particolare, per quanto concerne le prescrizioni contenute nei paragrafi: "Obiettivi dell'accoglienza"; "Risorse umane: adulti accoglienti e personale"; "Supervisione"; "Figure e famiglie di supporto"; "Carta dei servizi"; "Progetto educativo individualizzato"; "Progetto di vita"; "Obblighi informativi"; "Requisiti strutturali". Per assicurare il conseguimento degli obiettivi meglio descritti nel precedente Art. 3, comma 4 "*Obiettivi degli interventi*" si determina uno standard minimo di copertura educativa, specificamente dedicata a tale servizio [n. 2 Alloggi non autorizzati al funzionamento], pari a n° 520 ore effettive annuali di assistenza educativa.

3.3.2.2. Nell'ambito della gestione complessiva della struttura dovranno essere assicurate:

- a) la tempestiva risposta alle richieste di inserimento formulate dall'UO Accoglienza di ASP Città di Bologna, sulla base delle richieste pervenute dai Servizi invianti [SST e ASP Città di Bologna]: in particolare l'inserimento sul posto disponibile dovrà avvenire ordinariamente entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta da parte dell'UO Accoglienza di ASP Città di Bologna, fatte salve esigenze di maggior tempestività evidenziate dall'UO accoglienza stessa o necessità, riconducibili al progetto del servizio inviante sul nucleo, che richiedano una diversa articolazione dei tempi di inserimento;
- b) l'ottimizzazione dell'*utilizzo della capacità produttiva* della struttura; in particolare, il risultato atteso è valutato attraverso il confronto tra le giornate/nucleo di inserimento effettivamente utilizzate nell'unità di tempo [anno] e le giornate-nucleo disponibili, sull'intera struttura, per la medesima unità di tempo [anno], pari a 5.475 [15 nuclei mamma-bambino/i X 365 giorni]: lo standard atteso è determinato in un utilizzo della capacità produttiva complessivamente non inferiore al 98,63%. Si specifica che tale standard complessivo di utilizzo della capacità produttiva sarà commisurato all'effettivo impiego dei due alloggi destinati al servizio di pronta accoglienza dei nuclei mamma-bambino/i che, plausibilmente, incideranno negativamente rispetto al conseguimento dello standard di risultato indicato. Si specifica inoltre che l'UO Accoglienza di ASP Città di Bologna si riserva di valutare ed

eventualmente procedere all'inserimento di nuclei mamma-bambino/i provenienti da altri territori;

c) la manutenzione ordinaria della struttura, consistente nel ripristino e nella sostituzione, ove necessario, dei terminali periferici di impianti elettrici, sanitari, arredi, attrezzature ed elettrodomestici, compresa la serramentistica, la tinteggiatura dei locali, ovvero l'esecuzione di tutti gli interventi manutentivi necessari per rendere e mantenere l'immobile e tutti i suoi impianti in stato da servire all'uso convenuto. Rientrano, altresì, nella manutenzione ordinaria, e quindi fra gli oneri a carico dell'Aggiudicatario, le operazioni di disinfestazione e derattizzazione della struttura, la manutenzione del verde - ad eccezione delle operazioni di potatura degli esemplari arborei presenti - compreso lo sfalcio e il relativo smaltimento del materiale di risulta e dell'area cortiliva esterna, la manutenzione e pulizia di canali di gronda e discendenti, le operazioni di spurgo degli scarichi, ecc.;

d) gli interventi di pulizia periodica del giardino e delle parti comuni del fabbricato: corridoi, vani scale, vani tecnici, ecc.;

e) la fornitura del materiale di consumo per le pulizie degli alloggi e del detersivo necessario per il bucato di ciascun nucleo inserito; l'esecuzione di tali attività - pulizia degli alloggi, cura del bucato, dei propri effetti personali, della biancheria personale e di quella in dotazione - è prevista in capo alle ospiti della comunità;

f) la dotazione ed il reintegro/sostituzione, al bisogno, di materassi, coperte, guanciali, stoviglie, nonché la dotazione e sostituzione dei mobili, delle attrezzature e degli elettrodomestici in uso agli alloggi quando le condizioni funzionali, di sicurezza e di igiene ne impediscano il corretto utilizzo;

g) la dotazione degli arredi e delle attrezzature necessari all'allestimento dei locali che ne risultano attualmente sprovvisti, conformemente alla relativa destinazione d'uso [locale operatori sito al piano terra e locali comuni siti al piano terra, con accesso dall'area cortiliva];

h) la fornitura al bisogno di materiale igienico: prodotti per la cura e l'igiene, sapone, detergente, shampoo, bagno schiuma, dentifricio, pannolini per bambini, ecc., compresa la carta igienica per i servizi, le salviette per i bagni e la farmacia di emergenza;

i) la fornitura al bisogno di biancheria da letto e da bagno;

j) la fornitura di generi alimentari a favore dei nuclei inseriti, compresi, ove necessario, di prodotti specifici per la prima infanzia. Tale fornitura dovrà essere commisurata, su richiesta dei Servizi invianti, in modo da assicurare ai nuclei ospitati il necessario per la preparazione dei pasti durante tutta la permanenza in struttura, così da garantire il corretto ed equilibrato soddisfacimento del fabbisogno alimentare a favore di tutti i componenti del nucleo ospitato. Coerentemente con l'evoluzione delle situazioni di bisogno e di sviluppo dei percorsi individuali delle donne inserite, i singoli piani educativi, concordati con i Servizi invianti, potranno prevedere la modulazione di tali interventi anche attraverso la graduale sostituzione della fornitura dei generi alimentari con altre forme, ad esempio l'erogazione di *Poket Money* per l'effettuazione della spesa, da parte delle mamme, in condizione di parziale o totale autonomia. L'approvvigionamento dei generi alimentari necessari potrà avvenire anche tramite la rete di distribuzione delle eccedenze della filiera agroalimentare, sia afferente alla grande distribuzione, sia alla raccolta delle eccedenze ortofrutticole [es. progetto *Last Minute Market*; *Buon Fine e Brutti ma Buoni*, ecc.]. Similmente, laddove i singoli piani educativi individualizzati prevedano gradualmente percorsi con effettuazione della spesa da parte delle mamme, ci si riferirà, ove possibile, alla rete cittadina degli *Empori solidali*, diretti sostegno alle famiglie con minori e ad eventuali altri canali solidaristici individuati nell'ambito del *lavoro di rete* che l'Appaltatore dovrà porre in essere. L'attività di preparazione dei pasti è ordinariamente svolta dalle ospiti della comunità, fatta salva la necessità di interventi finalizzati, previsti nell'ambito dei piani di intervento riferiti al singolo nucleo e specificamente orientati alla tutela dei minori, all'osservazione delle attività di cura o all'affiancamento in particolari aspetti legati allo sviluppo delle funzioni genitoriali;

k) la garanzia della possibilità di mobilità urbana a favore dei nuclei inseriti, attraverso la fornitura di titoli di viaggio per la fruizione dei servizi di trasporto pubblico o altra forma di organizzazione dei trasporti, attraverso risorse individuate e reperite anche tramite il *lavoro di rete* che l'Appaltatore dovrà porre in essere e/o messe a disposizione dall'Appaltatore stesso. Si specifica che l'organizzazione del servizio di trasporto che l'Appaltatore dovrà in ogni caso garantire - modulando l'utilizzo del trasporto pubblico e le altre forme individuate

dall'Appaltatore stesso, secondo richiesta e indicazione dei Servizi inviati – dovrà assicurare il raggiungimento delle sedi scolastiche per tutti i minori inseriti, l'accesso e la fruizione dei servizi sociali e sanitari a favore delle mamme e dei bambini [visite, incontri, convocazioni, ecc.], lo svolgimento di altre attività, ad es. di tempo libero previste dai PEI o richieste dai Servizi inviati.

l) l'acquisto di attrezzature o altro materiale per lo svolgimento di attività ricreative che l'Aggiudicatario intendesse attivare;

m) l'appaltatore intesta a proprio nome le utenze di luce, acqua, gas, tassa rifiuti se dovuta, servizi di fonia-dati e assume i relativi oneri.

3.3.2.3. Si dà atto, inoltre, che la Struttura è attualmente operativa con Autorizzazione al funzionamento ai sensi della DGR ER n. 846/2007 con scadenza al 12/05/2016: l'Aggiudicataria è pertanto tenuta, in fase di subentro alla gestione:

a) alla immediata richiesta di autorizzazione al funzionamento, ai sensi della DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii., al momento dell'aggiudicazione definitiva, per le due Comunità per gestanti e per madri con bambino Beretta Molla 1 e Beretta Molla 2;

b) alla garanzia della necessaria continuità in merito alla prosecuzione e conclusione dei progetti in essere, per quanto concerne i nuclei mamma-bambino/i già inseriti presso la struttura e in carico ai Servizi sociali territoriali del Comune di Bologna o all'ASP Città di Bologna. Tale continuità dovrà essere assicurata sia attraverso il necessario flusso e raccordo informativo, sia attraverso il materiale passaggio di tutte le cartelle individuali degli utenti e della documentazione in esse contenuta all'eventuale soggetto subentrante nella gestione della struttura.

Ulteriori elementi migliorativi delle attività standard, come descritte nel presente paragrafo, o attività ulteriori realizzabili dall'Appaltatore, dovranno essere dettagliatamente descritte nel progetto presentato in sede di selezione, come specificato nel paragrafo seguente.

3.4. Elementi migliorativi delle attività standard o attività ulteriori realizzabili dall'Appaltatore sulla base delle indicazioni rappresentate in sede di offerta (con specificazione dell'eventuale temporalizzazione/dimensionamento).

3.4.1. Il progetto tecnico presentato in sede di selezione dovrà indicare, avendo a riferimento gli standard definiti dalla DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii. e livelli prestazionali indicati nel presente Capitolato speciale, gli elementi di progettazione del servizio, indicando in modo approfondito i seguenti items:

a) definizione della mission, delle peculiari caratteristiche e relativi obiettivi - articolabili anche secondo specifici target - e piani di intervento;

b) descrizione della coerente articolazione organizzativa, in particolare concernente l'esecuzione delle attività di osservazione e sostegno alle funzioni genitoriali e delle azioni di tutela dei minori, avendo a riferimento anche il particolare assetto distributivo della struttura, organizzata per singole unità abitative. La progettazione organizzativa dovrà, in particolare, evidenziare il dimensionamento organizzativo con indicazione analitica della presenza giornaliera delle diverse figure professionali identificate dall'Appaltatore [indicazione delle presenze per fasce orarie in ciascun giorno della settimana], secondo l'articolazione che l'Appaltatore riterrà funzionale rispetto alla definizione della *mission*, delle caratteristiche del servizio e dei relativi obiettivi [v. punto precedente];

c) particolareggiata indicazione degli elementi metodologici, con particolare riferimento alle modalità di osservazione della relazione genitoriale ed ai relativi interventi di supporto, con presentazione del materiale che si intende utilizzare (schede di osservazione e altra documentazione che l'Appaltatore riterrà di allegare, al fine di dare evidenza delle metodologie adottate per assicurare le più efficaci modalità di realizzazione e registrazione delle attività);

d) rappresentazione delle modalità di lavoro in équipe con indicazione degli specifici strumenti di integrazione professionale [modalità, sedi, frequenze, ecc.];

e) 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 presente Capitolato speciale [es. fornitura generi alimentari, organizzazione dei trasporti, ecc.] sia, infine, per realizzare eventuali elementi migliorativi delle attività standard o attività/servizi ulteriori che l'Appaltatore intenda proporre in sede di offerta [es. utilizzo dei locali comuni, con realizzazione di particolari attività/servizi; reperimento al bisogno di vestiario o altro materiale di prima necessità a favore delle utenti, ecc.]. Tali elementi dovranno essere analiticamente rappresentati, con identificazione dei soggetti istituzionali e non istituzionali che si intendono coinvolgere e indicazione dei percorsi progettuali o di collaborazione già attivi o da attivare con ciascuno di essi, rispetto al target di riferimento e agli obiettivi che si intendono conseguire attraverso tali collaborazioni;

f) eventuali elementi migliorativi delle attività standard o attività/servizi ulteriori che l'Appaltatore intenda proporre in sede di offerta, adeguatamente dettagliati e coerenti con la definizione delle caratteristiche dei servizi e relativi obiettivi indicati al punto a) del presente comma, e con l'articolazione organizzativa rappresentata al punto b) del presente comma.

3.5. Classificazione dell'attività come principale o complementare: attività principale.

3.6. Illustrazione delle specifiche tecniche.

3.6.1. Le attività oggetto del presente lotto sono parte delle funzioni socio assistenziali conferite ad ASP Città di Bologna nell'ambito del Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Bologna e l'AUSL di Bologna il 26/03/2009 e si svolgono sotto la diretta vigilanza e il controllo di ASP Città di Bologna. In quanto titolari delle funzioni di committenza congiunta, il Comune di Bologna e l'AUSL di Bologna esercitano, secondo le specifiche prerogative, le attività di programmazione del fabbisogno qualitativo e quantitativo territoriale, di governo complessivo del sistema dell'offerta dei servizi domiciliari, accoglienza, semiresidenziali e residenziali, di valutazione della congruità e appropriatezza degli interventi e risorse attivate, in relazione al Progetto-quadro elaborato dai Servizi invianti. Questi ultimi sono titolari della definizione del Progetto quadro ed esercitano, in particolare, funzioni di controllo e di verifica in merito alla definizione dei Progetti di vita e dei Piani educativi individuali, in ordine al conseguimento degli obiettivi definiti.

3.6.2. Il servizio dovrà essere svolto in conformità a quanto previsto dal presente capitolato e nel rispetto delle seguenti prescrizioni.

3.6.2.1. Gestione inserimenti/dimissioni/trasferimenti:

3.6.2.1.1. Gli inserimenti dei nuclei mamma-bambino/i nelle comunità Beretta Molla 1, Beretta Molla 2 e nei due alloggi situati al secondo piano, sono attivati dall'UO Accoglienza dell'ASP Città di Bologna, su richiesta dei SST e dell'ASP Servizio minori e Famiglie. Per gli inserimenti in pronta accoglienza in situazioni di emergenza l'inserimento potrà essere disposto da parte del Servizio di Pronto intervento sociale [PRIS]. Gli inserimenti in pronta accoglienza, di norma, avranno durata di 30 giorni; su richiesta di ASP Città di Bologna tali inserimenti potranno proseguire come accoglienze ordinarie

3.6.2.1.2. In considerazione della valutazione, formulata da ASP, circa l'esigenza di disporre di un maggior volume di posti per inserimenti ordinari per nuclei mamma-bambino/i e/o di altre particolari contingenze, i due alloggi disponibili per le pronte accoglienze potranno essere utilizzati, in tutto o in parte, per progetti di inserimento a lungo termine; tale eventuale modifica della destinazione degli alloggi si intende, in ogni caso, reversibile, e non darà luogo ad alcuna variazione dei corrispettivi per la gestione del servizio presentati in sede di offerta economica, come contrattualizzati.

3.6.2.1.3. La struttura è registrata presso l'Anagrafe del Comune di Bologna come Convivenza anagrafica; è pertanto possibile per i nuclei inseriti assumere formalmente la residenza presso la struttura, su indicazione del Servizio inviante.

3.6.2.1.4. Il Progetto quadro che dispone l'inserimento dei nuclei è definito dai Servizi invianti, che rimangono gli unici titolari in merito alla definizione della durata dell'inserimento dei nuclei mamma-bambino/i (di norma non superiore ai 18 mesi), alla determinazione degli obiettivi e alla verifica degli stessi. I servizi invianti esercitano pertanto, in via esclusiva, la facoltà di disporre il trasferimento o la dimissione dei nuclei dal servizio.

3.6.2.1.5. L'Aggiudicataria dovrà curare, in particolare:

a) preliminarmente all'inserimento: l'acquisizione di tutte le informazioni riguardanti il nucleo, fornite dai Servizi invianti, con particolare riguardo alla situazione complessiva, agli obiettivi progettuali dell'inserimento, alle azioni di tutela e supporto attese, al luogo di provenienza e domicilio/residenza;

b) la comunicazione immediata, preferibilmente tramite comunicazioni di posta elettronica certificata e attraverso la compilazione di programmi informatici predisposti, ove prescritto (es. GECO), dell'ingresso, delle dimissioni, dell'allontanamento o del mancato rientro degli ospiti, agli Enti e Istituzioni preposte (UO Accoglienza di ASP Città di Bologna, Servizi invianti, UI Minori, Famiglie, Tutele e Protezioni, Forze dell'Ordine, Autorità Giudiziaria, Questura, ecc.);

c) nella fase di dimissione: le azioni volte a favorire l'efficace uscita dei nuclei inseriti verso servizi caratterizzati da diversa intensità educativa, predisponendo dettagliata documentazione degli interventi svolti e degli obiettivi conseguiti e prevedendo anche specifici momenti di raccordo e di confronto con i Servizi invianti, gli utenti, gli eventuali servizi di destinazione, attraverso i quali garantire il necessario flusso informativo e le eventuali azioni di accompagnamento "in uscita" del nucleo.

3.6.2.2. documentazione: sarà cura dell'Aggiudicataria la predisposizione, nell'ambito di un'apposita cartella individuale, della raccolta di tutta la documentazione inerente gli interventi svolti, il Progetto di vita e il Progetto educativo con relativi aggiornamenti, gli obiettivi conseguiti e di ogni altra registrazione volta a dare evidenza circa l'evoluzione della situazione del nucleo durante tutto il periodo di inserimento presso la Comunità. Il Soggetto gestore dovrà inoltre assolvere al debito informativo nei confronti di ASP Città di Bologna, attraverso specifiche attività periodiche di *report*, come meglio specificato nel successivo comma 3.4.7. "Livelli di qualità del servizio". Dovrà inoltre essere assicurata predisposizione di relazioni periodiche, di norma ogni 6 mesi, salvo diversa richiesta da parte dei Servizi invianti, da trasmettere ai Servizi stessi, contenenti elementi di osservazione e di valutazione circa il progetto di inserimento del nucleo.

3.6.2.2.1. Il Progetto quadro è definito dalle ETI dei Servizi invianti e, ove previsto, validato dall'UVM, anche in attuazione delle prescrizioni di dispositivi dell'Autorità giudiziaria [se presenti]; esso dispone gli obiettivi generali di tutela e sostegno delle funzioni genitoriali, definisce i ruoli, le responsabilità e le relazioni dei vari soggetti coinvolti, stabilisce la durata dell'accoglienza (di norma non superiore ai 18 mesi) ed è acquisito dal Soggetto gestore preliminarmente all'inserimento in Comunità del nucleo mamma-bambino/i. Entro i primi 60 giorni dall'ingresso in Comunità il Soggetto gestore è tenuto a definire, in coerenza con quanto delineato nell'ambito del Progetto quadro - ove possibile, con il coinvolgimento della donna - il *Progetto di vita* specifico per la donna ed il/i minore/i inseriti, anche in relazione agli esiti dell'osservazione delle competenze genitoriali e dei bisogni del/dei minore/i, delle sue potenzialità e degli effetti indotti dalla nuova situazione.

3.6.2.2.2. Il Progetto di vita:

a) definisce le modalità con cui il gruppo di lavoro della Comunità, in raccordo con i servizi territoriali e le eventuali figure di supporto, sostiene le madri accolte nelle loro esigenze psicologiche e materiali e nel percorso di autonomia;

b) specifica le azioni di sostegno alla funzione genitoriale o di diretto sostegno al/ai minore/i - definendo le specifiche risorse dedicate - che verranno svolte, in particolare, da parte degli operatori della Comunità, indirizzate a:

b.1) assicurare il soddisfacimento delle necessità di ascolto, cura e gestione dei minori;

b.2) sviluppare la capacità di aiutare il figlio a comprendere, in relazione all'età e capacità di discernimento, il senso dell'esperienza che sta vivendo, con particolare riferimento alla propria

situazione familiare, alle funzioni assolate dagli adulti che si prendono cura del nucleo, alla prospettiva che il progetto di accoglienza persegue per lui e la madre;

b.3) realizzare il superamento di eventuali situazioni di disagio sociale e psicologico;

b.4) supportare percorsi di crescita ed apprendimento

b.5) incrementare le capacità di relazione all'interno della comunità e nei contesti sociali frequentati;

b.6) favorire la maturazione delle autonomie personali;

c) definisce per ciascuna azione specifici obiettivi chiari, raggiungibili e misurabili;

d) qualora la competenza genitoriale sia gravemente compromessa e/o sussista decreto del Tribunale per i minorenni di affidamento del/dei minore/i ai servizi con suo collocamento assieme alla madre in struttura, la Comunità deve predisporre un Progetto educativo individualizzato riferito al minore, con le caratteristiche indicate al paragrafo "Progetto educativo individualizzato" della DGR ER DGR ER n. 1904/2011, integrato con il progetto di vita della madre. Analogamente, nel caso di gestanti minorenni, dovrà essere predisposto il Progetto educativo individualizzato specifico per la madre.

3.4. Attività di assistenza sociale per bambini e giovani (CPV 85311300-5), sviluppata mediante:

a) attività di osservazione delle relazioni familiari e delle abilità/competenze genitoriali e verifica sulla possibilità di cambiamento/apprendimento;

b) attività finalizzate ad un supporto alle attività quotidiane di cura;

c) attività di supporto allo svolgimento delle funzioni genitoriali;

d) attività di ascolto, cura, osservazione educativa del/i minore/i e di promozione e sviluppo delle sue/loro capacità e relazioni;

e) attività di supporto, cura, assistenza educativa a minori in particolare situazione di vulnerabilità e/o esposti a situazioni di pregiudizio causate da gravi compromissioni delle competenze genitoriali, eventualmente sancite da decreto del Tribunale per i minorenni di affidamento del/dei minore/i ai servizi, con suo collocamento in struttura assieme alla madre;

f) attività di promozione e sostegno all'integrazione sociale e di accompagnamento all'autonomia: ricerca di soluzioni di lavoro e di opportunità di qualificazione professionale, di soluzioni abitative autonome, sviluppo delle capacità di utilizzare i servizi del territorio, di usare adeguatamente il proprio tempo e il denaro, di conciliare gli impegni personali con quelli genitoriali;

g) attività di segretariato sociale;

h) attività di accompagnamento e sostegno a percorsi di dimissione di nuclei dalla Comunità.

3.4.1. Profili gestionali. Il processo realizzativo standard dell'attività comprende: Attività a prevalente contenuto educativo.

3.4.2. Da rendersi attraverso le seguenti modalità operative:

3.4.2.1. Gli inserimenti in Comunità sono attivati dall'UO Accoglienza dell'ASP Città di Bologna, su richiesta dei SST e dell'ASP Servizio minori e Famiglie.

3.4.2.2. Gli inserimenti in regime di pronta accoglienza possono essere attivati dal PRIS.

3.4.2.3 In particolare, i SST e l'ASP Servizio minori e Famiglie svolgono, attraverso le specifiche funzioni attribuite alle ETI:

a) l'analisi e la valutazione del bisogno del nucleo familiare e del/i minore/i;

b) la presa in carico del nucleo familiare e del/i minore/i;

c) la definizione del Progetto quadro e la richiesta di inserimento in Comunità all'UO Accoglienza dell'ASP;

d) il controllo e la verifica periodica del Progetto di vita e dell'eventuale Progetto educativo individualizzato sul/i minore/i, in merito alla realizzazione degli interventi e sul conseguimento degli obiettivi, con il "Coordinatore-referente" del servizio;

e) l'eventuale ri-definizione degli interventi e la riformulazione degli obiettivi, in relazione agli elementi di valutazione risultanti.

3.4.2.4. Nelle suddette fasi il "Coordinatore-referente" del servizio individuato dall'Aggiudicataria [v. successivo comma 3.4.5.] dovrà partecipare, a richiesta, agli incontri dell'ETI ove sia programmata la verifica relativa al nucleo inserito in Comunità, per i necessari approfondimenti in merito agli elementi di osservazione-valutazione, nonché verifica degli interventi posti in essere e degli obiettivi conseguiti.

3.4.2.5. La valutazione, la presa in carico e la definizione del Progetto quadro si realizza nell'ambito delle funzioni e dell'attività integrata socio-sanitaria attribuite alle ETI e, per le situazioni riconducibili ai casi complessi - minori con disabilità accertata; minori con diagnosi di problematiche di natura psico-patologica; minori vittime di maltrattamento, abuso, trauma e violenza assistita - di cui alla DGR-ER 1102/2014, nell'ambito dell'attività e delle funzioni specificamente attribuite all'UVM, in particolare per quanto concerne i profili oggetto di compartecipazione della spesa.

3.4.2.6. I SST e il Servizio minori e famiglie dell'ASP Città di Bologna inviano le richieste di attivazione di inserimento in Comunità all'UO Accoglienza del Servizio Minori di ASP Città di Bologna; per quanto concerne le situazioni riconducibili ai casi complessi le ETI segnalano il caso all'UVM e quest'ultima, valutata la congruità del Progetto quadro, lo valida ed attiva l'UO Accoglienza del Servizio Minori di ASP Città di Bologna.

3.4.2.7. Nella richiesta attivazione di inserimento devono essere dettagliatamente indicati i seguenti elementi minimi:

- a) servizio inviante con riferimenti del RdC e del Responsabile di Area;
- b) tipologia di struttura di accoglienza richiesta;
- c) dati anagrafici relativi al genitore e dati anagrafici relativi al/i minore/i;
- d) indicatori del disagio del genitore e indicatori del disagio del minore;
- e) provvedimento dell'autorità giudiziaria;
- f) eventuale presa in carico congiunta con i servizi sanitari [CF; NPIA; SERT]; eventuale diagnosi sanitaria; eventuale diagnosi di disabilità; specifiche esigenze di cure e/o controlli sanitari;
- g) valutazione ETI e UVM;
- h) collocazione attuale e interventi in atto;
- i) relazione sul nucleo [storia sintetica del nucleo familiare; caratteristiche dei genitori (sanitarie, comportamentali, ecc.); caratteristiche dei minori; potenzialità su cui si ritiene di lavorare; limiti e criticità del progetto; grado di adesione al progetto; presenza di eventuale rete parentale; particolari esigenze alimentari; altre informazioni che si ritengono rilevanti;
- j) progetto: finalità dell'inserimento e obiettivi;
- k) caratteristiche della risorsa che si ritiene idonea all'attuazione dell'intervento;
- l) servizi aggiuntivi che si intende chiedere alla struttura;
- m) incontri con eventuali familiari [protetti, vigilati o liberi];
- n) tempo previsto per il collocamento;
- o) eventuale documentazione allegata.

3.4.2.8. L'UO Accoglienza del Servizio Minori di ASP Città di Bologna, verificata la congruità della richiesta, formalizza al "Coordinatore-referente" del servizio, la richiesta di inserimento in Comunità, corredata dalla documentazione trasmessa dai Servizi invianti e dagli eventuali provvedimenti attivi.

3.4.2.9. Per quanto concerne gli inserimenti di nuclei mamma-bambino/i effettuati in regime di pronta accoglienza, anche afferenti al Servizio PRIS, che interviene in situazioni di emergenza - al di fuori dell'orario di apertura degli SST e del Servizio Minori e Famiglie di ASP - l'attivazione dell'inserimento potrà avvenire anche su richiesta diretta del PRIS al "Coordinatore-referente" del servizio indicato dall'Appaltatore e non è prevista la compilazione della documentazione di cui sopra.

3.4.2.10. I Servizi invianti – SST, Servizio Minori e Famiglie di ASP, PRIS – comunicano inoltre all'UO Accoglienza di ASP la conclusione o l'interruzione dell'inserimento in Comunità.

3.4.3. Da rendersi secondo tempistica:

3.4.3.1. Gli inserimenti in Comunità dovranno essere attivati, di norma, entro il termine di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'UO Accoglienza del Servizio Minori di ASP Città di Bologna, fatte salve esigenze di maggior tempestività evidenziate dall'UO Accoglienza stessa o necessità, riconducibili al progetto del servizio inviante sul nucleo, che richiedano una diversa articolazione dei tempi di inserimento; gli inserimenti effettuati in regime di pronta accoglienza, compatibilmente con la disponibilità del posto, avverranno entro 1 ora dalla richiesta di inserimento.

3.4.3.2. Il servizio dovrà essere svolto su dodici mesi all'anno.

3.4.3.3. Il personale dovrà garantire l'apertura del servizio 24 ore su 24.

3.4.3.4. Ai fini dell'eventuale inserimento di nuclei mamma-bambino/i in regime di pronta accoglienza, dovrà tassativamente essere reso sempre disponibile il nominativo ed il recapito di un referente reperibile:

a) 24 ore su 24 nelle giornate prefestive e festive;

b) nella fascia pomeridiana, serale e notturna - orario di chiusura dei servizi sociali - nelle giornate feriali [indicativamente dalle ore 14.00 in poi, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì; dalle ore 18.00 in poi nelle giornate di martedì e giovedì].

3.4.4. Per dimensioni/quantità:

3.4.4.1. Utilizzo presunto della capacità produttiva della struttura pari al 98,63% [5.400 giornate-nucleo su 5.475 (pieno utilizzo della capacità produttiva)]

3.4.5. Attività principale/complementare. Attività principale: Gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n° 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e di n° 2 alloggi non autorizzati al funzionamento rivolti a nuclei mamma-bambino/i che non presentano problemi nell'esercizio delle funzioni genitoriali.

3.4.6. Specifiche tecniche – Nell'ambito del processo realizzativo le attività dello stesso sono svolte tenendo conto delle seguenti specifiche tecniche:

3.4.6.1. Le attività previste nel presente capitolato speciale si realizzano nel territorio del Comune di Bologna, presso la Struttura Gianna Beretta Molla, ubicata in Bologna – Via del Vivaio 2.

3.4.6.2. La struttura è una ex scuola riconvertita a Comunità per gestanti e per madri con bambino, situata in zona periferica, di proprietà del Comune di Bologna e concessa in uso ad ASP Città di Bologna per il periodo di vigenza del Contratto di Servizio, sottoscritto con il Comune di Bologna e l'AUSL di Bologna il 26/03/2009. In particolare, all'Art 16 c. 2 dello stesso, è espressamente prevista la facoltà di ASP di sub concedere gli immobili conferiti a terzi - legati ad ASP da contratto di fornitura per la realizzazione degli interventi e servizi conferiti attraverso il Contratto di Servizio - trasferendo sugli stessi i relativi obblighi ed oneri. Si specifica che gli oneri di manutenzione straordinaria rimangono, in ogni caso, in capo alla Proprietà – Comune di Bologna - come indicato nell'Art. 17 c. 2 del citato Contratto di Servizio. Sono posti in capo al Comune di Bologna, inoltre, gli interventi di potatura degli esemplari arborei [rimozione dei rami secchi (potatura di rimonda), potatura di mantenimento, diradamento, innalzamento, risanamento, ecc.] in modo che ne sia assicurata la cura e garantite le condizioni di sicurezza nei confronti degli utenti del servizio, degli operatori, di terzi.

3.4.6.3. L'immobile, di cui si allega planimetria, si sviluppa su una superficie di 370 m² circa disposti su 3 piani, con un'altezza media dei locali di circa 3 mt.; è circondato da un'area cortiliva recintata, con accesso pedonale e separato accesso carrabile entrambi su via del Vivaio, spazio per il parcheggio di automezzi e presenta, sul retro, un'ampia zona verde; l'ingresso dall'esterno conduce, attraverso una rampa di scale, direttamente al piano primo; da qui un vano scale interno collega i tre piani su cui è disposta la struttura; è installato anche un ascensore attualmente bloccato e non utilizzabile.

3.4.6.4. Il fabbricato si trova in normali condizioni di conservazione, seppur sono presenti manifestazioni di degrado che richiederebbero interventi di manutenzione straordinaria: ripresa intonaci esterni e tinteggiature, interventi di riposizionamento dei coppi sulle coperture.

3.4.6.5. L'immobile è dotato di Certificato di conformità edilizia ed agibilità, con classificazione "Abitazione collettiva Beretta Molla".

3.4.6.6. L'edificio dispone di idonee vie di fuga e uscite di sicurezza, dotate di porte con apertura sull'esterno e maniglie antipánico e punti predisposti per posizionamento estintori; non rientra nell'elenco delle attività soggette a CPI (Certificato di Prevenzione Incendi) così come indicato in Allegato 1 al DPR 01/08/2011 n.151.

3.4.6.7. L'impianto di riscaldamento è a gas metano, autonomo per ogni monolocale, con caldaie per produzione anche di acqua calda di distinte marche e diverse date di installazione, tutte dotate di libretto di impianto; al piano terra è installata, in apposito vano tecnico, ulteriore caldaia per riscaldamento delle parti comuni. L'allacciamento all'impianto gas metano prevede l'erogazione in ogni monolocale per gruppo cucina ed alimentazione caldaia; i contatori, uno per ciascun monolocale, sono collocati in batteria, all'esterno dell'edificio, accessibili dalla strada pubblica, via del Vivaio.

3.4.6.8. L'impianto idraulico è incassato a parete e sotto pavimento, presente in ogni monolocale con erogazione di acqua calda e fredda per: lavello cucina, lavandino bagno, bidet, doccia; ed acqua fredda per: water ed attacco lavatrice. Ogni monolocale è dotato di contatore d'acqua, ma l'utenza è unica e allacciata ad un unico contatore per l'intero complesso, collocato all'esterno dell'edificio, nell'area cortiliva.

3.4.6.9. L'impianto elettrico è incassato in parete e sotto pavimento e, per alcuni tratti, in canaline esterne, a norma con le disposizioni vigenti e dotato di certificazione di verifica dell'impianto di messa a terra; in ogni monolocale è installata presa antenna TV, citofono interno e presa telefonica. I contatori, uno per ogni monolocale, sono in batteria all'interno dell'edificio, nell'atrio del piano primo.

3.4.6.10. Al primo piano, ove sarà ubicata la comunità Beretta Molla 1, si trovano n. 8 monolocali comprensivi di bagno e angolo cottura, per l'accoglienza di 7 nuclei mamma-bambino/i; uno dei monolocali è destinato agli educatori.

3.4.6.11. Al piano terra, ove sarà ubicata la comunità Beretta Molla 2, si trovano n. 7 monolocali per l'accoglienza di 6 nuclei mamma-bambino/i, comprensivi di bagno e angolo cottura; uno dei monolocali – attualmente adibito a magazzino e, pertanto, da arredare ed attrezzare ai fini della diversa destinazione d'uso che assumerà – è destinato agli educatori.

3.4.6.12. Al secondo piano si trovano due monolocali, non soggetti ad autorizzazione al funzionamento ai sensi della normativa vigente, destinati all'accoglienza di nuclei mamma/bambino che non presentano problemi sul versante della genitorialità.

3.4.6.13. Sono inoltre presenti spazi comuni destinati a entrambe le comunità costituiti da: area cortiliva-giardino; atri e corridoi; locali tecnici; locali a piano terra, dotati di servizi igienici, con accesso indipendente dall'area cortiliva esterna; sala comune ubicata al piano primo.

3.4.6.14. Ogni monolocale è dotato di parete attrezzata ad angolo cottura e cucina, cappa di aspirazione, frigorifero, lavatrice ed è arredato con reti, materassi, armadi, tavolo, sedute; l'arredamento, compatibilmente con i limiti dimensionali dei locali, potrà essere integrato a cura dell'utente e/o dell'Appaltatore.

3.4.6.15. La partecipazione alla fase di selezione, da parte di ciascun concorrente, è subordinata all'effettuazione di preventivo sopraluogo, di cui sarà rilasciata apposita dichiarazione di avvenuto sopraluogo.

3.4.6.16. Prima dell'avvio dell'affidamento della gestione servizio sarà redatto apposito verbale di consegna dell'edificio, con indicazione dello stato di fatto dell'immobile, impianti, attrezzature e beni mobili ivi contenute.

3.4.6.17. L'Appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, presso la struttura sopra indicata. I locali della Struttura non potranno essere destinati ad altre attività, se non quelle previste dal presente capitolato e quelle indicate negli eventuali elementi migliorativi delle attività standard, specificate nel progetto presentato in sede di selezione, se accettate dall'Azienda e contrattualizzate.

3.4.6.18. Il locale dedicato agli educatori, situato al piano terra, e i locali a piano terra con accesso indipendente dall'area cortiliva, dovranno essere arredati e attrezzati a totale cura e spese dell'Appaltatore, che dovrà garantire la rispondenza dei mobili e attrezzature installati alle normative vigenti, in particolare per quanto attiene ai requisiti di sicurezza, in relazione alle attività da espletarvi.

3.4.6.19. Analogamente l'Appaltatore dovrà provvedere a propria cura e spese alla messa in sicurezza dei radiatori, posti nelle zone comuni, con idonee protezioni.

3.4.6.20. Gli oneri relativi agli interventi di cui ai due precedenti punti, comprensivi di eventuali oneri per interventi edilizi e/o impiantistici, nulla escluso, si intendono a tutti gli effetti ricompresi nel corrispettivo per la gestione del servizio presentato in sede di offerta economica, come contrattualizzato.

3.4.6.21. Il servizio di gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n° 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e di n° 2 alloggi non autorizzati al funzionamento, deve essere svolto nel rispetto del Progetto quadro definito dall'ETI competente, coerentemente declinato in specifici *Progetti di vita* riferiti al nucleo mamma-bambino/i e in PEI riferiti al/i minore/i, ove prescritto.

3.4.6.22. L'Aggiudicataria – prima dell'avvio delle attività oggetto del presente capitolato – nominerà una figura di "Coordinatore-referente" [si veda, in particolare, il successivo comma 3.5.], formalmente deputato/i a intrattenere i rapporti organizzativi con l'ASP, a curare le fasi di inserimento e dimissione, la contabilizzazione/rendicontazione dei volumi di attività nel suo complesso e suddivisa per ciascun Servizio inviante, a verificare la corretta esecuzione del servizio rispetto agli *standard* definiti, a curare la reportistica in merito a volumi di attività e risultati conseguiti, a rispondere delle eventuali "non conformità" e/o "reclami" inerenti l'esecuzione del servizio e dare evidenza delle azioni poste in essere per la loro risoluzione.

3.4.6.23. L'attivazione di ciascun inserimento in Comunità avviene su formale richiesta da parte dell'UO Accoglienza di ASP Città di Bologna.

3.4.6.24. Il Coordinatore-Referente del servizio per l'Aggiudicataria, sulla base della richiesta di inserimento ricevuta dall'UO Accoglienza dell'ASP, provvederà all'assegnazione dell'alloggio al nucleo mamma-bambino/i, sulla base della disponibilità e delle indicazioni fornite dall'UO Accoglienza, con particolare riguardo alla valutazione di tutte le circostanze di fatto favorevoli all'appropriato inserimento, rispetto al profilo del nucleo mamma-bambino/i destinatario degli

interventi e alla plausibile efficacia degli stessi. Per ciascun nucleo familiare inserito dovrà essere individuato, a cura dell'Appaltatore, un educatore di riferimento, il cui nominativo sarà comunicato all'UO Accoglienza di ASP e all'AS RdC.

3.4.6.25. Il servizio dovrà necessariamente comprendere i seguenti standard minimi di attività:

- a) attività di accoglienza;
- b) attività di controllo degli accessi;
- c) attività di ascolto, finalizzata a riconoscere su quali bisogni sia necessario intervenire, e di mediazione delle relazioni di convivenza degli ospiti, garanzia del rispetto delle regole delle comunità;
- d) interventi di osservazione, valutazione e sostegno delle competenze genitoriali;
- e) supporto ai percorsi di crescita ed apprendimento dei minori accolti;
- f) fornitura di generi alimentari per preparazione dei pasti, su indicazione dei Servizi invianti; tale fornitura dovrà essere modulata, su richiesta dei Servizi invianti, in modo da assicurare ai nuclei ospitati il necessario per la preparazione dei pasti durante tutta la permanenza in struttura, così da garantire il corretto ed equilibrato soddisfacimento del fabbisogno alimentare a favore di tutti i componenti del nucleo ospitato. Coerentemente con l'evoluzione delle situazioni di bisogno e di sviluppo dei percorsi individuali delle donne inserite, i singoli piani educativi, concordati con i Servizi invianti, potranno prevedere la modulazione di tali interventi anche attraverso la graduale sostituzione della fornitura dei generi alimentari con altre forme, ad esempio l'erogazione di *pocket money* per l'effettuazione della spesa, da parte delle mamme, in condizione di parziale o totale autonomia.
- g) fornitura prodotti per l'igiene: prodotti per la cura e l'igiene, sapone, detergente, shampoo, bagno schiuma, dentifricio, pannolini per bambini, ecc., compresa la carta igienica per i servizi, le salviette per i bagni e la farmacia di emergenza;
- h) fornitura biancheria da bagno e biancheria da letto [escluso il lavaggio];
- i) attività di affiancamento delle ospiti nelle operazioni di preparazione, somministrazione pasti, cura e igiene degli spazi o sostituzione nello svolgimento delle suddette attività qualora lo svolgimento da parte della madre non sia tutelante nei confronti del bambino;
- j) Affiancamento delle ospiti nelle attività di cura dei minori e sostituzione nello svolgimento delle attività di cura qualora la madre non sia tutelante nei confronti del bambino;
- k) vigilanza notturna;
- l) fornitura di titoli di viaggio per la fruizione dei servizi di trasporto pubblico o altra forma di organizzazione dei trasporti attraverso risorse individuate, reperite e/o messe a disposizione dall'Appaltatore: l'organizzazione del servizio di trasporto che l'Appaltatore dovrà in ogni caso garantire – modulando l'utilizzo del trasporto pubblico e le altre forme, individuate dall'Appaltatore stesso, secondo richiesta e indicazione dei Servizi invianti – dovrà assicurare il raggiungimento delle sedi scolastiche per tutti i minori inseriti, l'accesso e la fruizione dei servizi sociali e sanitari a favore delle mamme e dei bambini [visite, incontri, convocazioni, ecc.], lo svolgimento di altre attività, ad es. di tempo libero previste dai PEI o richieste dai Servizi invianti.
- m) interventi di segretariato sociale. Tali interventi si pongono come finalità:
 - m.1) fornire informazioni dettagliate sulle risorse del territorio;
 - m.2) fornire informazioni sull'accesso alle opportunità ed alle prestazioni (in particolare socio – sanitarie) offerte sul territorio, anche mettendo in contatto l'utente con particolari realtà cittadine qualificate su queste tematiche;
 - m.3) ricerca delle risorse assistenziali, solidaristiche, associazionistiche che la città può offrire a donne con minori che si trovano in situazione di difficoltà;
- n) interventi di integrazione sociale e di accompagnamento all'autonomia. Dovranno, in particolare essere garantite azioni tese a:
 - n.1) favorire la socializzazione nell'esperienza quotidiana, sia della donna che del minore;
 - n.2) favorire l'accesso ai servizi sociali, sanitari e scolastici;
 - n.3) supportare l'utente nella ricerca di soluzioni abitative (espletamento pratiche per richiesta alloggio ERP, accompagnamento alla ricerca di alloggi a canone accessibile sul libero mercato, ecc);

n.4) mantenere i rapporti con gli istituti scolastici di vario ordine e grado in cui sono o dovranno essere inseriti i bambini;

o) interventi di orientamento socio-occupazionale e di sostegno-accompagnamento lavorativo (Tirocini formativi, ecc.);

p) attività di mediazione culturale rivolta alle ospiti straniere ed ai loro figli;

q) attività connesse alla regolarizzazione della permanenza sul territorio nazionale, qualora necessario, e relativi oneri, ad esclusione degli eventuali costi per trasferte extraregionali a ciò finalizzate;

r) interventi specifici per i minori (quali ad esempio: azioni di sostegno e recupero scolastico; spazio gioco per i bambini; attività estive);

s) attività di sviluppo del lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati presenti nel territorio;

t) attività di raccordo con il Servizi Sociali Territoriali del Comune di Bologna e con ASP Città di Bologna. Al riguardo eventuali allontanamenti degli ospiti dovranno essere tempestivamente comunicati al Servizio Sociale che ne ha la presa in carico, alle Forze dell'ordine e, per conoscenza, all'UO Accoglienza di ASP Città di Bologna e all'UI Minori, Famiglie, Tutele e Protezioni, in modo tale da poterne documentare formalmente l'avvenuta ricezione (PEC, fax);

u) produzione di relazioni per il servizio sociale territoriale, corredate degli elementi da questi richiesti, anche in merito all'assolvimento di analoghe richieste poste dall'Autorità Giudiziaria, sull'andamento dell'inserimento in comunità, sulle osservazioni realizzate, sugli interventi effettuati e sui risultati conseguiti.

3.4.6.26. Il gestore modulerà i suddetti interventi con diversa intensità per quando riguarda i due nuclei senza problemi di genitorialità accolti nei due monocali al secondo piano.

3.4.7. Livelli di qualità del servizio.

3.4.7.1. L'Appaltatore si obbliga ad assicurare ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi indicati ed a rispettare tutte le condizioni minime generali e particolari per la realizzazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale, nel progetto offerto in sede di selezione e, successivamente, nel contratto di appalto e negli eventuali protocolli operativi.

3.4.7.2. L'Appaltatore si obbliga inoltre a 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 e specificamente prescritti dalla DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii.

3.4.7.3. La titolarità dei servizi di *Gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n° 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e di n° 2 alloggi non autorizzati al funzionamento* compete ad ASP Città di Bologna che si riserva di compiere verifiche e controlli, con le scadenze 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.

3.4.7.4. L'aggiudicataria, dal canto suo, si obbliga ad 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 assegnati al servizio.

3.4.7.5. In relazione all'esecuzione delle prestazioni contrattuali si definisce:

a) non conformità: il mancato soddisfacimento di un requisito, cioè di un'esigenza o aspettativa che può essere espressa, implicita o cogente, ovvero un'irregolarità rispetto alle specifiche di riferimento; il mancato soddisfacimento di un requisito cogente, secondo la gravità, dà luogo al procedimento per l'applicazione delle penalità previste contrattualmente;

B) reclamo: una comunicazione scritta o verbale, diretta dal cliente all'organizzazione, che segnala esplicitamente un problema, ovvero la richiesta o il suggerimento implicito al miglioramento continuo del servizio offerto.

3.4.7.6. L'Appaltatore assicura la predisposizione di un sistema per la rilevazione e gestione delle segnalazioni, delle "non conformità" e dei reclami e garantisce la gestione del servizio secondo i principi del *Sistema Gestione Qualità*: 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.

3.4.7.7. Analogamente l'Amministrazione, qualora riceva segnalazioni o reclami o riscontri di "non conformità" in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'Appaltatore che 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.

3.4.7.8. 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) la predisposizione di una specifica scheda di rilevazione dell'intervento e verifica degli interventi educativi, finalizzata al monitoraggio dei singoli interventi, la cui compilazione è affidata all'operatore referente per il caso; tale documentazione dovrà essere conservata all'interno della cartella personale dell'ospite della Comunità;
- b) Specifiche attività periodiche di *report*, i cui contenuti e dati dovranno essere concordati con l'UO Accoglienza del Servizio minori 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 degli interventi da parte dei SST e delle ETI invianti, a esigenze di rendicontazione nei confronti di soggetti istituzionali terzi;
- c) Per il monitoraggio e la valutazione dei servizi saranno predisposte dall'Aggiudicataria relazioni inerenti all'andamento del servizio svolto, utili a verificare i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi e a ridefinire *in itinere* le modalità di realizzazione dei progetti di intervento;
- d) Una relazione periodica – almeno annuale – di analisi e valutazione sull'intero servizio prestato.

3.4.7.9. Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi che diventeranno parte integrante del sistema di valutazione della qualità del servizio erogato:

1. N° Progetti di vita – Progetti educativi
condivisi con ETI di riferimento e con la famiglia
_____ X 100
N° Progetti di vita – Progetti educativi
[standard di risultato atteso = 100%]

2. N° Progetti di vita – Progetti educativi documentati
_____ X 100
N° Progetti di vita – Progetti educativi attivati
[standard di risultato atteso = 100%]

3. N° obiettivi pienamente conseguiti
su singolo Progetto di vita – Progetto educativo
_____ X 100
N° obiettivi programmati su singolo
Progetto di vita – Progetto educativo

[standard di risultato atteso $\geq 75\%$]

4. N° obiettivi pienamente conseguiti
sui Progetti di vita – Progetti educativi
complessivamente attivati nell'unità di tempo
[es. trimestre]
_____ X 100
N° obiettivi programmati
sui Progetti di vita – Progetti educativi
complessivamente attivati nell'unità di tempo
[es. trimestre]
[standard di risultato atteso $\geq 85\%$]

5. N° operatori subentrati
per turn over [anno]
_____ X 100
N° operatori impiegati
nel servizio [anno]
[standard di risultato atteso $\leq 15\%$]

3.4.8. Sviluppo-base del servizio che tiene conto di tutte le esigenze:

3.4.8.1. Nell'esecuzione dell'attività principale oggetto del presente capitolato speciale l'Appaltatore assume l'obbligo di tenere conto di tutte le condizioni di contesto descritte nell'art. 3 e delle condizioni particolari di esecuzione delle prestazioni indicate nel successivo art 7.

3.4.8.2. Date tali caratteristiche, ed in considerazione della natura delle prestazioni e del *target* cui sono rivolte, l'Appaltatore assume, in particolare, l'obbligo di adempiere in modo tassativo agli obblighi contrattuali inerenti le qualifiche, la formazione, l'aggiornamento ed il contenimento del *turn over* del personale impiegato per l'esecuzione dell'appalto.

3.4.9. Sviluppo-base del servizio che tiene conto delle esigenze dei disabili: Destinatari delle attività dell'appalto e rapporti dell'Appaltatore con i soggetti fruitori delle attività oggetto del contratto/dell'appalto

3.4.9.1. Nell'esecuzione dell'attività principale oggetto del presente capitolato speciale l'Appaltatore assume l'obbligo di tenere conto di tutte le condizioni particolari di contesto descritte nell'art. 3 e delle condizioni particolari relative a situazioni di determinati gruppi di soggetti indicate nel successivo art 8.

3.4.10. Conformità del servizio a parametri operativi stabiliti:

3.4.10.1. Nell'esecuzione dell'attività principale oggetto del presente capitolato speciale, l'Appaltatore assume l'obbligo di rispettare tutti i parametri operativi e le condizioni generali e particolari per la realizzazione delle attività, indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto e negli eventuali protocolli operativi.

3.4.11. Proprietà del servizio:

3.4.11.1. La proprietà della struttura è in capo al Comune di Bologna, che assicura la manutenzione straordinaria dell'immobile e gli interventi di potatura degli esemplari arborei [rimozione dei rami secchi (potatura di rimonda), potatura di mantenimento, diradamento, innalzamento, risanamento, ecc.] in modo che ne sia assicurata la cura e garantite le condizioni di sicurezza nei confronti degli utenti del servizio, degli operatori, di terzi.

3.4.11.2. Sono altresì di proprietà del Comune di Bologna e/o di ASP i beni mobili [arredi, elettrodomestici, attrezzature, ecc.] presenti nella struttura al momento della consegna, come inventariati nell'ambito del Verbale di consegna redatto al momento del conferimento del servizio. Limitatamente a tali materiali, indicati nel Verbale di consegna, rimarranno di proprietà del Comune di Bologna e/o di ASP anche gli arredi, elettrodomestici, stoviglie, attrezzature, effetti lettereschi, ecc. eventualmente acquistate dall'Appaltatore per la sostituzione di elementi danneggiati o comunque quando le condizioni funzionali, di sicurezza e di igiene ne impediscano il corretto utilizzo, come indicato tra gli oneri di manutenzione ordinaria in capo all'Appaltatore nel precedente comma 2.1.

3.4.11.3. Rimarranno di proprietà dell'Appaltatore tutti i materiali, gli arredi e le attrezzature forniti dallo stesso, a proprio carico, per l'allestimento iniziale dei locali sprovvisti di arredi e attrezzature – come indicato nel comma 2.1. – e/o introdotti dall'Appaltatore per esigenze funzionali, di miglioramento, di svolgimento di specifiche attività o servizi in corso di vigenza contrattuale.

3.4.12. Condizioni essenziali di sviluppo in termini di sicurezza.

3.4.12.1. 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. 81/2008.

3.4.12.2. 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.

3.4.12.3. 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.

3.4.12.4. La partecipazione alla gara d'appalto è condizionata alla presa visione (mediante sopralluogo) dei luoghi nei quali dovranno effettuarsi le attività richieste dal presente capitolato. A sopralluogo avvenuto sarà rilasciato apposito attestato da allegare alla documentazione da presentare in sede di gara.

3.4.12.5. 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.

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

- a) è tenuta a provvedere all'adeguata informazione e formazione 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 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.

3.4.12.7. Prima dell'avvio delle prestazioni contrattuali l'Appaltatore dovrà comunicare formalmente ad ASP Città di Bologna il nominativo del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione per il coordinamento delle attività.

3.4.12.8. Il centro Gianna Beretta Molla non rientra nell'elenco delle attività soggette a CPI (Certificato di Prevenzione Incendi) così come indicato in Allegato 1 al DPR 01/08/2011 n.151.

3.4.12.9. Con riferimento a quanto previsto dall'art 26 comma 3 del D. Lgs. 81/03 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.

3.4.13. Linee-guida per la definizione di prestazioni migliorative per il processo standard (profili tecnico-prestazionali).

3.4.13.1. In relazione al servizio di gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n° 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino, inteso come complesso di attività principali oggetto del presente capitolato, si individuano le seguenti linee – guida per la definizione di prestazioni migliorative del processo standard (con riferimento ai profili prestazionali):

A) Sviluppo di iniziative finalizzate a sostenere:

- l'integrazione, la solidarietà e il mutuo aiuto - ove opportuno e appropriato - 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.

B) Definizione di ulteriori indicatori di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di selezione, 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 sopra richiamata.

3.5. Attività amministrative correlate all'attività principale.

3.5.1. Le attività amministrative di cui al precedente punto 3.5 saranno sviluppate mediante:

- a) attività di coordinamento, programmazione e verifica dei servizi.
- b) attività amministrativa (amministrazione e gestione del personale, controllo e rendicontazione dei volumi di attività, fatturazione, ecc.).

3.5.2. Profili gestionali. Il processo realizzativo standard dell'attività comprende:

3.5.2.1. Nell'ambito della gestione del servizio sono previste a carico della 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.

3.5.2.2. È prevista in capo all'Aggiudicataria la gestione del complesso di attività amministrative ed organizzative riferite:

- a) alla selezione, gestione ed amministrazione del personale, comprese la predisposizione dei turni di lavoro e la sostituzione per assenza degli operatori;
- b) all'attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione delle prestazioni rese;
- c) all'attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione di tutti i fattori produttivi utilizzati per l'erogazione del servizio [sedi, automezzi di servizio, materiali, ecc.].

3.5.3. Da rendersi attraverso le seguenti modalità operative:

3.5.3.1. Per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento, programmazione e verifica dei servizi l'Aggiudicataria – prima dell'avvio delle attività oggetto del presente capitolato – nominerà una o più figure di "Coordinatore-referente", formalmente deputato/i a intrattenere i rapporti organizzativi con l'ASP, la contabilizzazione/monitoraggio/rendicontazione dei volumi di attività, a verificare la corretta esecuzione del servizio rispetto agli standard definiti, a curare la redazione della reportistica in merito a volumi di attività e risultati conseguiti, a rispondere delle eventuali "non conformità" e/o "reclami" inerenti l'esecuzione del servizio.

3.5.3.2. In particolare il "Coordinatore-referente" garantirà le attività previste nello schema sintetico del flusso delle interazioni organizzative-operative di cui al successivo art. 12 comma 5.

3.5.3.3. Il "Coordinatore-referente" avrà, in particolare, la funzione di tenere i collegamenti con l'UO Accoglienza del Servizio Minori di ASP, con gli Assistenti sociali RdC, 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 "Coordinatore-referente" – e degli educatori referenti e operativi sul nucleo familiare – agli incontri di verifica con l'AS RdC, singolarmente e in sede di ETI.

3.5.3.4. La funzione di "Coordinatore-referente" risponde a tutti gli effetti dei rapporti contrattuali fra l'Appaltatore e l'Azienda e rappresenta per l'ASP la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene all'organizzazione del servizio; segnatamente sarà garante nei confronti di ASP del corretto svolgimento del servizio nel suo complesso, dei servizi assegnati ai singoli operatori e dell'ottemperanza alle prescrizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta e nel contratto di appalto.

3.5.3.5. Specifiche funzioni - oltre a quelle richiamate nel presente articolo - e relativo monte ore del "Coordinatore-referente" - dovranno essere dettagliatamente indicate nell'ambito del Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.

3.5.3.6. Il/i nominativo/i del "Coordinatore-referente" e il/i relativo/i recapito/i (reperibilità, sede/i, orari d'ufficio, ecc.) deve essere formalmente comunicato ad ASP entro la stipulazione del contratto e, analogamente, in corso di contratto, dovrà essere formalmente comunicata ad ASP l'eventuale sostituzione di tale figura con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi.

3.5.3.7. Le attività amministrative inerenti la selezione, gestione ed amministrazione del personale, l'attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione delle prestazioni rese, l'attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione dei fattori produttivi utilizzati per l'erogazione del servizio, saranno regolate dall'Aggiudicataria secondo la propria struttura organizzativa e autonomia gestionale, avendo in ogni caso a riferimento il collegamento e l'integrazione con le corrispondenti attività amministrative svolte da ASP, gli eventuali vincoli e condizioni da questa posti e il tassativo rispetto di tutte le norme di legge e regolamentari in materia. Il modello organizzativo adottato dovrà essere descritto nell'ambito del progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.

3.5.4. Da rendersi secondo (tempistica):

3.5.4.1. Le attività amministrative di cui al precedente punto 3.5 dovranno essere svolte per dodici mesi all'anno, in costanza dell'erogazione del servizio principale.

3.5.4.2. L'attività amministrativa sarà svolta secondo articolazioni organizzative e orari d'ufficio, fatto salvo per quanto attiene, in specifico, le attività per le quali l'Aggiudicataria è tenuta ad assicurare la presenza e reperibilità delle figure che rivestono la funzione di "Coordinatore-referente", o di loro delegati, per l'attivazione dei profili di attività che richiedono l'attuazione immediata degli interventi [es. inserimenti in Comunità in regime di pronta accoglienza].

3.5.4.3. Le attività di coordinamento, programmazione e verifica dei servizi, dovranno essere organizzate in modo da rispettare le tempistiche minime di attivazione degli interventi indicate al precedente comma 3.4.

3.5.4.4. Le attività di programmazione/monitoraggio/contabilizzazione-rendicontazione prevedono incontri, a cadenza almeno mensile, con gli operatori dell'UO Accoglienza, da effettuarsi di norma presso gli uffici del Servizio Minori e famiglie di ASP, per tutte le attività inerenti la programmazione ed il governo del servizio, il monitoraggio dell'andamento del servizio [appropriatezza inserimenti, sviluppo, conseguimento degli obiettivi] la verifica e l'allineamento dei dati riferiti ai volumi di attività e ai relativi obiettivi conseguiti.

3.5.5. Per (dimensioni/quantità):

3.5.5.1. È prevista un'incidenza delle attività di coordinamento e amministrative pari al 4,0% circa del volume aggregato di attività previste complessivamente dal presente capitolato, pari a circa 1.500 ore circa su base annuale.

3.5.6. Attività amministrative correlate all'attività principale di cui al precedente punto 3.5

3.5.7. Specifiche tecniche - Nell'ambito del processo realizzativo le attività di cui al precedente punto 3.5 sono svolte tenendo conto delle seguenti specifiche tecniche:

3.5.7.1. Per quanto attiene a tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali dell'attività, gli operatori si riferiranno esclusivamente all'Aggiudicataria, rispettivamente alla figura del "Coordinatore-referente" e ad eventuali altre funzioni aziendali identificate dall'Aggiudicataria nell'ambito della propria struttura organizzativa e autonomia gestionale.

3.5.7.2. In particolare il gestore del servizio provvede alla tempestiva sostituzione delle eventuali assenze degli operatori addetti all'erogazione dei servizi. In tali circostanze - ovvero assenza improvvisa o programmata degli operatori addetti all'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato speciale - dovrà essere tassativamente prevista la loro immediata sostituzione con altro operatore di analogo profilo, in modo che siano assicurati gli standard minimi, riguardo all'effettiva presenza di personale dotato delle specifiche qualifiche prescritte, in tutte le giornate e le fasce orarie, diurne e notturne, in relazione all'effettiva presenza in struttura dei minori accolti, come prescritto nella DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii. ed indicato negli eventuali elementi migliorativi delle attività standard, specificate nel progetto presentato in sede di selezione.

3.5.7.3. Qualora l'assenza dell'operatore si prolunghi per più di 5 giorni lavorativi, salvo diverse indicazioni da parte dell'UO Accoglienza di ASP, l'Aggiudicataria è, in ogni caso, obbligata a individuare e mettere stabilmente a disposizione un educatore di riferimento - in sostituzione dell'operatore assente - di analogo profilo e qualifica, per assicurare la continuità degli interventi programmati per nei confronti del singolo utente.

3.5.7.4. Per quanto attiene al sistema di fatturazione mensile degli interventi erogati dall'Appaltatore, la contabilizzazione delle prestazioni avverrà unicamente attraverso l'imputazione dei corrispettivi del servizio riportanti - quale unità di misura degli interventi effettuati e fatturati - gli importi offerti in sede di presentazione dell'offerta economica.

3.5.8. Linee-guida per la definizione di prestazioni migliorative per il processo standard (profili tecnico-prestazionali).

3.5.8.1. 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.

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

3.5.8.3. 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 - posta elettronica certificata (PEC)] in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi. Tale recapito organizzativo può coincidere con la Struttura sede del servizio oggetto del presente affidamento.

3.5.8.4. 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.

3.5.8.5. L'Appaltatore individua un responsabile, nella figura del "Coordinatore-referente", con le modalità e funzioni dettagliate, rispettivamente, nei precedenti punti 3.4.5. e 3.5. - 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.

3.5.8.6. L'Appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti, come meglio dettagliato nel precedente comma 3.4.7. e come

rappresentato nel progetto offerta presentato in sede di selezione. 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.

3.5.8.7. 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.

3.5.8.8. 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. 5

(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:

Attività	I	II	III	IV	VER
Attività di gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n. 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e di n. 2 alloggi non autorizzati al funzionamento nella struttura Gianna Beretta Molla (principale)	25%	25%	25%	25%	100,0%

Nota bene: la tabella è puramente esemplificativa e 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
Specificare l'attività, con riferimento alla sua configurazione come attività principale o secondaria/complementare.	Specificare la fase di sviluppo dell'attività (se continuativa, indicare lo svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto).	Specificare i luoghi nei quali si realizza l'attività, indicando ubicazione ed eventuali caratterizzazioni particolari (es. correlate ad edifici o ad utenza particolari).
Gestione delle strutture e del servizio di accoglienza in n. 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e di n. 2 alloggi non autorizzati al funzionamento nella struttura Gianna Beretta Molla (principale)	Continuativa: svolgimento lungo tutto l'arco di durata dell'appalto	Presso la struttura Gianna Beretta Molla, ubicata in Bologna Via del Vivaio 2.

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, anche a favore degli utenti del servizio per accompagnamenti, visite, ecc.

4.1. I relativi oneri – comprensivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo) delle spese relative a trasporti, auto di servizio, carburanti, lubrificanti, assicurazioni, imposte, ecc., si intendono a totale carico dell'Appaltatore.

5. L'Azienda specifica, con comunicazioni scritte, i piani di intervento/di realizzazione delle attività in eventuali luoghi diversi da quelli sopra indicati.

Art. 6 (Dimensionamento complessivo/entità dell'appalto)

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

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/volumi/quantità
Attività principale Interventi di assistenza educativa compresa fornitura materiale di consumo (igiene personale; effetti lettereschi; ecc.)	77,50%
Utenze (seguono lo sviluppo dell'attività principale)	6,00%
Attività secondaria Fornitura prodotti alimentari/bevande	13,00%
Attività secondaria Servizi di riparazione e manutenzione vari	2,00%
Attività secondaria Servizi di pulizia (parti comuni) compresa raccolta e smaltimento rifiuti	1,50%

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

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/volumi/quantità
Attività principale Interventi di assistenza educativa compresa fornitura materiale di consumo (igiene personale; effetti lettereschi; ecc.)	77,50%
Utenze (seguono lo sviluppo dell'attività principale)	6,00%
Attività secondaria Fornitura prodotti alimentari/bevande	13,00%
Attività secondaria Servizi di riparazione e manutenzione vari	2,00%
Attività secondaria Servizi di pulizia (parti comuni) compresa raccolta e smaltimento rifiuti	1,50%

Tali volumi, suscettibili di variazioni nel corso del periodo contrattuale, saranno monitorati e verificati dall'Appaltatore in fase di esecuzione - in stretto raccordo con l'UO Accoglienza di ASP Città di Bologna - e, in caso di modifiche/varianti, l'appaltatore assicurerà la necessaria rimodulazione degli assetti progettuali, organizzativi e operativi, funzionali all'appropriata erogazione del servizio, in relazione alle modifiche/varianti approvate secondo la regolazione prevista dal contratto.

Art. 7 (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
<p>Inerenti le attività/prestazioni principali</p>	<p>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.</p> <p>In ordine a interventi rivolti a <i>target</i> riconducibili a "casi complessi", di cui alla DGR-ER 1102/2014, costituiranno elementi vincolanti gli indirizzi formulati dall'UVM nell'ambito dell'attività e delle funzioni specificamente attribuite, in particolare per quanto concerne i profili oggetto di compartecipazione della spesa.</p>
<p>Inerenti le attività/prestazioni complementari-correlate</p>	<p>Come sopra</p>

Art. 8

(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 capitolato speciale sono rivolte a soddisfare le esigenze di:

- a) gestanti - anche minorenni - e nuclei mono genitoriali con figli minori che necessitano di un sostegno nelle funzioni genitoriali, in situazioni di fragilità o di disagio;
- b) gestanti o nuclei mamma con bambino che non presentino carenze e difficoltà sul versante della genitorialità.

1.1. Possono inoltre essere temporaneamente ospitati minori la cui madre abbia interrotto il percorso di accoglienza in comunità, madri i cui figli siano stati posti in affidamento o inseriti in altra struttura, madri sole per le quali è in atto un progetto di ricongiungimento con i figli.

2. Gli utenti del servizio sono in carico ai SST del Comune di Bologna, all'ASP Città di Bologna, al Servizio PRIS del Comune di Bologna e da essi inviati. Per tali utenti il progetto complessivo formulato dalle equipe territoriali integrate- equipe tecniche integrate (ETI) - e dall'UVM per quanto concerne i *casi complessi*, di cui alla DGR-ER 1102/2014 - determina la necessità di attivare gli inserimenti nella Comunità per gestanti e per madri con bambino.

3. 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.	<p>I soggetti fruitori del servizio possono essere destinatari di presa in carico congiunta da parte dei servizi sociali e sanitari [CF - DCP; NPIA, SERT - DSM DP].</p> <p>I soggetti fruitori del servizio possono essere destinatari di specifici provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o, nelle more, dei Servizi Sociali [affidamento ai Servizi, vigilanza, provvedimenti limitativi o ablativi della responsabilità genitoriale, provvedimenti ex art. 403 cc. o altre condizioni e/o provvedimenti vincolanti].</p> <p>Una quota significativa di soggetti fruitori può essere di cultura e formazione linguistica straniera.</p>
Condizioni particolari di contesto.	<p>I soggetti fruitori del servizio possono essere legati a contesti multi-problematici, caratterizzati da diffusa esposizione a condizioni di vulnerabilità (maltrattamento, abuso, trauma, violenza agita o assistita, rischio di devianza, dipendenza/abuso di sostanze, ecc).</p>

Art. 9
(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 minimi dichiarati dalla Carta dei servizi adottata dall'Azienda, dalla DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii. e predispone un sistema per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle "non conformità", come meglio specificato nel precedente comma 3.4.7. e nei commi 2, 3, e 4 del presente articolo.
2. L'Appaltatore assicura la ricezione delle segnalazioni, dei reclami e delle "non conformità" presentati 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, reclami e "non conformità", 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. 10
(Durata del contratto/dell'appalto)

1. Il contratto relativo al presente appalto ha durata di anni 3 (tre) 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. 11
(Profili organizzativi relativi alla gestione dell'appalto)

1. L'Appaltatore sarà il solo ed unico soggetto responsabile del corretto ed efficiente esercizio del servizio, nonché dell'organizzazione dell'attività imprenditoriale.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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 educativa in n. 2 Comunità per gestanti e per madri con bambino e n. 2 alloggi non autorizzati al funzionamento	Area educativa	Educatore professionale Cat. D2 CCNL Coop Sociali (**)	518 ore settimanali
Coordinamento/ Amministrazione	Coordinamento operativo - "Coordinatore-referente"	Coordinatore di unità operativa Cat. E2 CCNL Coop Sociali	15 ore settimanali
Pulizia giornaliera	Igiene	Addetto alle pulizie Cat. A1 CCNL Coop Sociali	10 ore settimanali

PULIZIE: la pulizia degli spazi comuni e dello spazio esterno dovrà garantire un servizio minimo pari a 2 ore, da svolgersi dal lunedì al venerdì (sabato e domenica esclusi) in orario che non arrechi particolare disturbo agli ospiti della struttura, da individuarsi prevalentemente nell'orario compreso tra le 9 e le 12.

Le ore totali di pulizia settimanale garantite non dovranno dunque essere inferiori a 10 ore/settimana.

(**) Ai sensi della D.G.R. Emilia Romagna n. 1904/2011 e successive modifiche e integrazioni, le attività di vigilanza notturna possono essere garantite/svolte anche da persone che abbiano fatto il percorso di "adulto accogliente".

Nota bene: l'appaltatore è tenuto a modulare l'effettivo dimensionamento del personale [full-time, part-time] con riferimento alle caratteristiche e orari di erogazione del servizio, nonché al volume dell'utenza; l'appaltatore può altresì calibrare – nell'ambito dei titoli ammessi dalla D.G.R. E.R. n. 1904/2011 al punto 2.2.2 dell'Allegato per la figura dell'educatore professionale – i titoli in possesso degli operatori da impiegare nel servizio, secondo i profili di intervento nel modo ritenuto più funzionale rispetto allo specifico target d'utenza, obiettivi e contenuti dell'attività.

6. 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.

7. 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. L'Aggiudicataria potrà avvalersi anche dell'apporto di altre figure, quali volontari del servizio civile, persone in tirocinio formativo professionale, o coinvolte nei percorsi formativi propedeutici alle diverse esperienze di accoglienza, ecc. Tali figure sono funzionali a coadiuvare le attività di tipo educativo-ricreativo o specifiche attività previste nell'ambito degli eventuali elementi migliorativi delle attività standard, come specificate nel progetto presentato in sede di selezione, e saranno utilizzate in misura complementare e comunque non sostitutiva rispetto all'organico previsto, dandone comunicazione preventiva all'Azienda, che ne verificherà il congruo utilizzo

8. Gli obblighi di cui al precedente comma 6 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.

9. 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.

10. L'Amministrazione può in ogni caso sottoporre a specifica verifica, in merito 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.

11. Tutte le risorse umane impegnate nell'esecuzione del presente appalto devono essere identificabili mediante esposizione di un tesserino di riconoscimento, contenente i dati anagrafici [in alternativa il numero di matricola, o altro codice che consenta l'univoca identificazione del lavoratore], 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.

12. 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.

13. Per lo svolgimento del servizio l'Aggiudicataria dovrà impiegare personale in possesso di adeguata professionalità e competenza, in relazione alle funzioni da svolgere, e di specifica formazione ed esperienza documentata:

a) per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento – funzione di "Coordinatore-referente" – dovrà essere impiegato personale in possesso del diploma di educatore professionale o diploma di laurea ad indirizzo sociale, sociologico, psicologico, pedagogico, unitamente a 6 anni di esperienza documentati in qualità di educatore con minori di cui almeno 3 anni di esperienza nel coordinamento di servizi educativi;

b) per lo svolgimento delle prestazioni educative, secondo standard organizzativi minimi previsti dalla DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii., dal presente Capitolato speciale e dagli eventuali elementi migliorativi delle attività standard, come specificate nel progetto presentato in sede di selezione si richiede esclusivamente la figura dell'educatore professionale, in possesso di uno dei titoli previsti dalla DGR ER n. 1904/2011 al punto 2.2.2 dell'Allegato, così come modificato dalla DGR ER n.1106/2014;

c) in particolare, per gli educatori impiegati si richiedono almeno due anni di esperienza con utenza analoga e comprovata esperienza in materia risultante dal *curriculum* professionale;

d) è consentito l'impiego della figura dell'adulto accogliente, limitatamente a quanto previsto dalla DGR ER n.1106/2014 e in possesso dei requisiti prescritti dalla DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii.;

e) ove l'Appaltatore intenda avvalersi, per lo svolgimento di prestazioni a carattere prevalentemente assistenziale, di ulteriori figure professionali – oltre a quelle previste, quale standard minimo, dalla DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii. e dal presente Capitolato speciale - si richiede personale provvisto di un titolo abilitante ad operare nei servizi alla persona in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario e adeguata esperienza con utenza analoga comprovata dal *curriculum* professionale;

f) per lo svolgimento di eventuali attività laboratoriali, musicali, teatrali, espressive, artistiche, ecc. possono essere utilizzate anche figure di supporto [tecnici, maestri d'arte], esperte nelle tecniche-materie specifiche oggetto delle attività eventualmente previste negli elementi migliorativi delle attività standard: tali figure sono dotate di curriculum attestante la formazione e la specifica esperienza;

g) per lo svolgimento dell'attività di supervisione degli operatori (gli educatori e gli adulti accoglienti), espressamente prevista dalla DGR ER n. 1904/2011 e ss.mm.ii. l'Appaltatore si avvale di una figura di supervisore esterno con competenze sociali, pedagogiche, psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di lavoro di ciascuna delle due comunità con cadenza almeno mensile.

14. In un'ottica di formazione permanente l'Aggiudicataria 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 18 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.

15. Ogni variazione/sostituzione degli operatori assegnati nei servizi dovrà essere tempestivamente segnalata al Servizio inviante e all'UO Accoglienza del Servizio minori di ASP Città di Bologna.

16. L'Aggiudicataria 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.

17. Le misure che l'Aggiudicataria 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.

18. Nel caso di necessità di sostituzione di un operatore, temporaneamente o per lunghi periodi, l'Aggiudicataria garantisce, a proprio totale carico, un periodo di compresenza da parte dell'operatore uscente e dell'operatore subentrante, per garantire la massima continuità relativamente alla conoscenza dei nuclei mamma-bambino/i accolti, all'approccio educativo, nonché il necessario passaggio di consegne, quantificato in un minimo di ore 6 di assistenza educativa.

19. L'Aggiudicataria 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 Direttore dell'esecuzione del contratto individuato dall'ASP [v. successivo art. 12, comma 8 e art. 13, comma 3].

20. Le risorse umane impiegate dall'Appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto devono inoltre partecipare, a richiesta, alle riunioni e agli incontri di programmazione e verifica delle attività con gli l'AS RdC, singolarmente e in sede di ETI.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

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.

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

25. 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.

26. 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. 12 (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 Minori - UO Accoglienza - 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 (inserimento, trasferimento, modifiche, dimissioni, 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 - "Coordinatore-referente".

3. L'ASP si impegna altresì ad una continua collaborazione col referente del servizio - "Coordinatore-referente" - 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 potranno definire 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 nella matrice operativa di seguito illustrata:

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	Azienda

Soggetto produttore	Attività	Interazione organizzativa	Soggetto interlocutore
		concordata	
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 l'ASP in ordine alla gestione delle attività principali, complementari e correlate, oggetto del presente appalto.

7. L'Appaltatore può fornire all'ASP 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'ASP 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. 4.

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

Art. 13 (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 servizi erogati 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, l'Azienda individua gli indicatori riportati nel precedente art. 4 punto 3.4.7. riservandosi di includere, nell'ambito del piano degli indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio, gli indicatori proposti dall'Appaltatore nell'offerta tecnica presentata in sede di selezione.

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
Rilevazione di flussi di informazioni sulla gestione dei servizi anche mediante connessioni informatiche.	Rilevazione di complessi di dati organizzati mediante rapporto mensile elaborato dall'Appaltatore/Affidatario.	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.