

## **Progetto relativo all'affidamento del servizio di supporto alle attività educative di accompagnamento sociale rivolte ad utenti adulti in carico ai Servizi Sociali Territoriali**

### **Contesto in cui è inserito il servizio**

Il Servizio Sociale Territoriale – Servizio Sociale di Comunità del Comune di Bologna, relativamente al target adulti, intercetta le persone dai 18 ai 64 anni in condizione di fragilità sociale. Il numero di tali persone negli ultimi anni, soprattutto dal 2008 è andato aumentando poiché è cresciuta l'instabilità sociale. La perdita del lavoro e di conseguenza spesso la perdita della casa e talvolta della propria rete sono diventati eventi sempre più frequenti, che toccano anche gli "insospettabili", la cosiddetta classe media, che si è sempre più assottigliata.

Contestualmente gli utenti "storici" dei servizi, che in passato costituivano quella residua parte della cittadinanza che faticava a trovare una stabilità lavorativa e abitativa per caratteristiche soggettive, di fronte ad un mercato del lavoro così esigente in termini di preparazione, competenze, efficienza, disponibilità, sono completamente tagliati fuori.

Gli operatori sociali si trovano quindi ad affrontare sfide sempre più impegnative sia in termini qualitativi che quantitativi, a fronte di risorse sempre più riscaldate.

E' indispensabile quindi individuare nuovi strumenti di sostegno alla vecchia e nuova utenza e aggiustare quelli pre-esistenti per migliorare la stabilità sociale di chi è recentemente entrato in condizione di fragilità e di chi la vive da tempo.

Per fare questo è necessario una presa in carico, anche multi-professionale, per esercitare al meglio quella funzione educativa e di accompagnamento sociale.

### **Premessa**

Il Comune di Bologna – Area Benessere di Comunità intende affidare la gestione di alcune delle attività relative alla presa in carico da parte del Servizio Sociale Territoriale – Servizio Sociale di Comunità che si caratterizzano per una forte componente di sostegno educativo e accompagnamento sociale.

Le persone in condizioni di fragilità sociale necessitano infatti di essere sostenute in un percorso che ne favorisca l'autonomia personale attraverso azioni di empowerment e di inclusione sociale.

Sono persone quindi già in carico al SST e che necessitano di un periodo di accompagnamento sociale alle opportunità offerte dalla rete dei Servizi e alla costruzione di legami sociali significativi al fine di un reinserimento sociale grazie al sostegno educativo appositamente assicurato dal fornitore individuato.

#### **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

- Sostenere la persona nell'individuazione delle proprie risorse/competenze personali partendo dal bisogno espresso dalla persona e sulla base di un progetto concordato con il servizio;
- sviluppare percorsi di inclusione sociale anche attraverso l'integrazione con altri servizi;
- co-costruzione e potenziamento delle reti di comunità relative al progetto individualizzato;
- supportare la persona verso l'autonomia abitativa;
- concludere un percorso formativo utile per acquisire competenze e abilità per potersi presentare con maggiore qualificazione sul mercato del lavoro;
- ricercare opportunità/attività lavorative compatibili con le reali capacità/abilità della persona;
- accompagnare la persona in un percorso di approfondimento sanitario e/o di presa in carico da parte di un servizio specialistico dell'AUSL;
- accompagnare la persona per pratiche burocratiche (ISEE, invalidità civile, permesso di soggiorno) e in occasione di assegnazione alloggi Acer (allacciamenti utenze, reperimento mobilio, ecc.).

#### **Durata : dal 03/04/2018 al 31/12/2019 più eventuali 6 mesi di proroga**

Le caratteristiche, le funzioni e l'organizzazione specifica è dettagliatamente descritta nel capitolato speciale.

## Descrizione dell'attività e modalità organizzative

### Descrizione delle attività

Le persone a cui fornire supporto saranno segnalate dall'Assistente Sociale Responsabile del caso con cui si concorderà uno specifico progetto di accompagnamento sociale secondo la seguente modalità:

1) L'Assistente Sociale Responsabile del caso individua le situazioni che necessitano di un supporto per il raggiungimento di specifici obiettivi di autonomia e predispone, attraverso una apposita scheda di segnalazione condivisa con l'utente, una progettazione di massima rispetto alla concreta situazione.

La descrizione della situazione viene inviata al Gestore dell'attività educativa di accompagnamento sociale perché individui un operatore che conduca l'attività stessa.

2) Una volta individuato l'operatore, viene fissato un incontro per precisare obiettivi e tempi dell'intervento, interlocutori da coinvolgere, attività verso cui indirizzarsi. Una volta condivisi i contenuti, questi verranno poi ridiscussi e precisati nel successivo incontro di presentazione alla persona interessata;

3) Durante l'incontro di presentazione l'Assistente Sociale Responsabile del caso presenta alla persona l'educatore individuato e i contenuti del suo intervento di accompagnamento sociale. Questi vengono precisati e concordati con la persona in modo che ci sia una sostanziale condivisione anche dei tempi dell'intervento.

Si ritiene infatti che gli interventi verso gli utenti adulti debbano avere obiettivi specifici e una tempistica di realizzazione definita e non eccessivamente dilatata nel tempo (preferibilmente non superiore ai sei mesi).

4) Svolgimento dell'attività educativa di accompagnamento sociale in collaborazione con le attività connesse alla presa in carico dell'Assistente Sociale Responsabile del caso, fissando i necessari momenti di verifica e di valutazione degli interventi condotti. Tale attività dovrà rientrare nel monte ore assegnato al momento della definizione del progetto educativo e che sarà stato autorizzato dal Responsabile del Servizio.

Si precisa che il Servizio potrà rilevare la necessità di una progettualità per gruppi di utenti su specifici obiettivi.

### Modalità organizzative

- Il gestore del servizio dovrà provvedere ad individuare un referente/coordinatore del progetto reperibile negli orari di apertura dei servizi, possibilmente dotato di telefono cellulare, di cui dovrà comunicare tempestivamente al Servizio Sociale Territoriale – Servizio Sociale di Comunità numero telefonico e indirizzo mail per le necessarie comunicazioni di servizio.
- Rispetto al piano individualizzato, ogni modifica deve essere autorizzata dal RdC.
- Qualora si fossero verificate urgenze od emergenze, le stesse devono essere comunicate tempestivamente al RdC.
- Ogni variazione del monte ore stabilito in senso accrescitivo, senza preventiva autorizzazione del servizio, non avrà riconoscimento economico.
- Nel caso in cui si verificassero impedimenti che non consentono lo svolgimento delle attività per cause non imputabili all'operatore dovranno essere segnalati al servizio. Tali prestazioni andranno comunque rendicontate.
- Parimenti vanno segnalati gli interventi non eseguiti per cause imputabili all'educatore. Tali prestazioni non andranno rendicontate.
- Mensilmente il gestore del servizio dovrà inviare Servizio Sociale Territoriale – Servizio Sociale di Comunità le schede di rendicontazione delle presenze degli operatori presso i casi seguiti.
- Annualmente il gestore dovrà presentare al Comune di Bologna- Ufficio Inclusione sociale, Politiche attive del Lavoro e Adulti Vulnerabili un report con i dati quantitativi ed eventuali valutazioni/considerazioni sulle attività svolte nel corso dell'anno.

## QUANTIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

Le attività suddette devono prevedere l'impegno di un numero di operatori adeguato ai casi assegnati per l'attività educativa che, normalmente, dovrà essere prestata per l'arco di ore concordate. Le ore verranno generalmente svolte nella fascia diurna ma per casi particolari potranno essere chieste prestazioni serali e/o notturne. Vanno poi considerati momenti di verifica per una restituzione e condivisione del lavoro svolto.

In nessun caso le prestazioni rese dall'operatore economico aggiudicatario potranno essere sostitutive delle attività e delle funzioni del personale del Servizio Sociale Territoriale del Comune di Bologna

## Profilo delle risorse umane

Gli operatori economici dovranno allegare all'offerta tecnica il proprio curriculum nonché i curricula delle risorse umane che metteranno a disposizione per lo svolgimento del servizio. In particolare il personale impiegato dovrà avere il profilo di educatore professionale con gli inquadramenti previsti dal C.C.N.L. di riferimento e una comprovata esperienza rispetto alle attività richieste di cui almeno una pregressa attività nel ruolo di coordinatore del Servizio. Viene inoltre valorizzata una particolare esperienza nella conduzione/facilitazione nel lavoro con i gruppi di utenti.

Si chiede inoltre che il Gestore abbia una sede operativa, non necessariamente al momento della presentazione dell'offerta, nel comune di Bologna adatta anche all'accoglienza dell'utente per eventuali momenti di incontro e colloqui dedicati alla progettualità attivata.

## Disposizioni in materia di salute e sicurezza

L'operatore economico aggiudicatario è soggetto alle disposizioni in materia di salute e sicurezza di lavoratori previste dal Testo Unico sulla sicurezza D.Lgs. 81/2008.

Non si ravvedono elementi di interferenza in merito alla sicurezza nei luoghi di lavoro, in quanto non sono presenti interrelazioni con altri operatori.

## Ammontare del compenso del servizio

L'importo stimato per la realizzazione del servizio ammonta ad Euro 124.000,00 netto degli oneri fiscali, (comprensivi di euro 119.040,00 quale importo stimato per la mano d'opera) per l'intera durata del servizio.

## Applicazione di penali

### **Inadempimenti relativi a prestazioni oggetto del contratto - penalità - esecuzione in danno**

1. Per il ritardato adempimento delle obbligazioni assunte dagli esecutori, le penali da applicare sono stabilite dal responsabile del procedimento, secondo quanto specificato nei seguenti commi del presente articolo, in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, e comunque complessivamente non superiore al dieci per cento, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate all'eventuale ritardo.

2. In relazione all'esecuzione del contratto relativo al presente appalto, con riferimento agli obblighi specifici e generali determinati per l'appaltatore nell'ambito del presente contratto, **sono qualificati come inadempimenti, qualora non siano causati da situazioni imprevedibili, i fatti, gli atti ed i comportamenti, per ciascuno dei quali è prevista specifica penalità, di seguito classificati:**

Inadempimento	Gravità	Penale
Ogni caso di mancata conformità rispetto alla pianificazione degli interventi stabiliti dal Capitolato.	Bassa	€. 000000 corrispondente a quota percentuale dello 0,3 per mille del valore contrattuale.

Mancato rispetto delle prescrizioni del Capitolato Speciale e del presente contratto in materia di personale, quando non costituenti inadempimenti gravi comportanti la risoluzione.	Significativa	€. 000000 corrispondente a quota percentuale dello 0,4 per mille del valore contrattuale.
Impiego nei servizi di figure professionali diverse da quelle previste in numero e qualifica nel Capitolato speciale.	Significativa	€. 000000 corrispondente a quota percentuale dello 0,4 per mille del valore contrattuale.
Prestazioni rese in quantità inferiore a quanto previsto dal Capitolato Speciale senza immediata reintegrazione.	Molto Significativa	€. 000000, corrispondente a quota percentuale dello 0,5 per mille del valore contrattuale.
Ritardo grave nell'esecuzione delle prestazioni rispetto al termine stabilito dal capitolato speciale	Molto Significativa	€. 000000, corrispondente a quota percentuale dello 0,5 per mille del valore contrattuale.
Mancata esecuzione o sospensione o abbandono temporaneo (individuato in ore due - 120 minuti) da parte del personale dell'appaltatore delle attività oggetto del presente contratto/capitolato.	Elevata	€. 000000, corrispondente a quota percentuale del 1 per mille del valore contrattuale.
Svolgimento di attività non autorizzate nell'ambito della gestione del servizio appaltato.	Elevata	€. 000000, corrispondente a quota percentuale del 1 per mille del valore contrattuale.
Mancato rispetto delle indicazioni del Comune di Bologna in ordine alla programmazione della attività	Elevata	€. 000000, corrispondente a quota percentuale del 1 per mille del valore contrattuale.

L'applicazione della penale sarà effettuata dal Comune di Bologna su base giornaliera ossia per ogni giorno in cui si verifichi l'inadempimento, considerando l'effettivo inadempimento (effettivo ritardo nella resa della prestazione rispetto al termine contrattualmente stabilito).

4. In sede di applicazione della prima penale relativa al primo giorno di rilevazione dell'inadempimento, il Comune di Bologna provvede contestualmente a diffidare l'appaltatore dal proseguire nel comportamento non conforme alle previsioni contrattuali.

5. Il direttore dell'esecuzione riferisce tempestivamente al responsabile del procedimento in merito ai ritardi nell'andamento dei servizi rispetto al programma di esecuzione. Qualora il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo della penale superiore all'importo previsto al comma 1, il responsabile del procedimento promuove l'avvio delle procedure previste dall'articolo 108 del codice.

6. La rilevazione degli inadempimenti può aversi, da parte del Comune di Bologna :

- a) nell'ambito delle attività di verifica e di controllo sulla regolare esecuzione dell'appalto, disciplinate dal presente contratto;
- b) a seguito di verifiche specifiche, condotte sulla base di segnalazioni prodotte da soggetti fruitori del presente appalto/contratto;
- c) a seguito di reclami circostanziati, formulati per iscritto da soggetti fruitori del presente appalto/contratto.

7. La contestazione dell'inadempienza è comunicata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, verso cui l'appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dal Comune di Bologna.

8. In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni il Comune di

Bologna procederà all'applicazione delle penali individuate.

9. Sono in ogni caso fatte salve le possibilità, per il Comune di Bologna, di accertare e chiedere ristoro, anche in via giudiziale, all'appaltatore per maggiori danni dallo stesso causati mediante inadempimenti, nonché di risolvere il contratto per accertata gravità degli inadempimenti.

10. Qualora l'appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, il Comune di Bologna può commissionare ad altro qualificato soggetto, individuato con specifico provvedimento, l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dall'appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati al Comune di Bologna.

11. Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, il Comune di Bologna può rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

### Clausola sociale

L'Appaltatore subentrante qualora abbia l'esigenza di disporre di ulteriore personale, rispetto a quello di cui si avvale, per lo svolgimento delle attività rientranti fra quelle oggetto del contratto, e qualora il CCNL applicato già non lo preveda dovrà prioritariamente assumere lo stesso personale che operavano alle dipendenze del gestore uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano compatibili con l'organizzazione d'impresa prescelta dal subentrante.

### Requisiti Speciali

#### Capacità economica e tecnico/professionale

Gli operatori economici che partecipano alla gara devono aver effettuato nei tre anni precedenti la data di pubblicazione del bando (2015, 2016, 2017) almeno un servizio analogo a quello oggetto della gara, in esecuzione ad un contratto di durata continuativa non inferiore a mesi sei (compreso eventuale proroga) e di importo non inferiore a **Euro 10.000,00** (le due condizioni – durata e importo-debbono riferirsi allo stesso contratto) prestato a favore di Pubbliche Amministrazioni o aziende sociali.

Per servizi analoghi si intendono i servizi di supporto alle attività educative di accompagnamento sociale rivolte ad utenti adulti.

### Criterio di valutazione

Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base della seguente ripartizione di punteggi.

Tenuto conto della particolare natura del servizio e dell'importanza degli aspetti qualitativi, all'offerta qualitativa verranno assegnati fino ad un massimo di punti 80 mentre all'offerta economica verranno assegnati fino ad un massimo di 20 punti.

#### OFFERTA QUALITATIVA

Il punteggio massimo verrà attribuito dalla commissione giudicatrice tramite l'assegnazione di coefficienti secondo gli elementi di valutazione individuati e come di seguito dettagliati.

L'operatore economico dovrà presentare un progetto complessivo suddiviso per argomenti, e per ciascun argomento dovrà riportare il titolo e i punti di riferimento.

L'offerta qualitativa dovrà essere sviluppata per un massimo di 15 facciate complessive (escluse eventuali schede e/o tabelle esplicative e cv) utilizzando come formato carattere Arial (o simile) di dimensione 11.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE OFFERTA TECNICA	PUNTEGGIO 80
1) Struttura organizzativa relativa alla gestione del servizio da rendere e requisiti degli operatori da impiegare - <b>massimo punti 30</b> In relazione a tale aspetto la commissione valuterà i seguenti aspetti: 1.1 tipologie di intervento sul target di riferimento; 1.2 attività di coordinamento e monitoraggio; 1.3 ulteriori titoli di studio del personale impiegato, oltre alle qualifiche richieste, relativi a specifiche competenze professionali utili allo svolgimento del servizio;	<b>30</b>

1.4 esperienza pregressa nell'ambito delle attività educative di accompagnamento sociale rivolte ad utenti adulti; 1.5 piano di formazione e di aggiornamento professionale proposto.	<b>30</b>
2) Descrizione del processo organizzativo interno del servizio - <b>massimo punti 30</b> In relazione a tale aspetto la commissione valuterà le modalità per la realizzazione delle attività per il periodo dell'appalto avendo riguardo alla costante adeguatezza sia in numero che in qualità del personale in servizio;	<b>30</b>
3) Tipologie di documentazione/analisi dati si è in grado di produrre, con riferimento all'utenza - <b>massimo punti 10</b> In relazione a tale aspetto la commissione valuterà l'investimento, sia in termini di competenze e risorse, che di strumentazione e processo, nel trattamento dei dati qualitativi e quantitativi (raccolta, elaborazione, interpretazione) per un loro utilizzo a sostegno della progettualità singola e di sistema.	<b>10</b>
4) Aspetti migliorativi - <b>massimo punti 10</b> In relazione a tale aspetto la commissione valuterà elementi migliorativi, forniti come attività ulteriore non espressamente indicata dal capitolato medesimo, né collegata in modo intrinseco con le attività previste.	<b>10</b>

**Attribuzione dei coefficienti:** i contenuti dell'offerta tecnica saranno valutati con riferimento alla completezza del progetto, alla congruenza tra la struttura organizzativa e la progettazione del servizio, alla tipologia di documentazione/analisi dati si è in grado di produrre, con riferimento all'utenza e alle possibili proposte migliorative in coerenza con gli aspetti di progettazione del servizio e organizzativi di gestione del servizio

La valutazione verrà effettuata dai singoli commissari attribuendo dei coefficienti secondo i parametri di seguito indicati. Per ogni criterio di valutazione 1), 2), 3) e 4) è prevista una valutazione discrezionale da parte della commissione, questa sarà espressa in termini di coefficiente da 0 a 1 secondo la seguente scala di giudizio:

- contenuto ottimo: coefficiente da 0,76 a 1
- contenuto buono: coefficiente da 0,51 a 0,75
- contenuto sufficiente: coefficiente da 0,26 a 0,50
- contenuto insufficiente: coefficiente da 0 a 0,25

Quindi sulla base del giudizio espresso da ciascuno dei commissari e del corrispondente coefficiente medio ottenuto saranno attribuiti i sub-punteggi provvisori per i 3 elementi di valutazione (moltiplicando il coefficiente medio assegnato dai commissari per il punteggio massimo previsto per ciascun criterio di valutazione). La somma dei sub punteggi assegnati a ciascun elemento di valutazione 1), 2), 3) e 4) determinerà quindi il punteggio provvisorio assegnato all'offerta.

#### **SOGLIA DI SBARRAMENTO**

Si ritiene, di prevedere una soglia di sbarramento sull'offerta tecnica pari **a 48 punti** che se non raggiunta comporterà l'esclusione del concorrente.

Il raggiungimento della soglia minima deve verificarsi prima di ogni riparametrazione.

#### **RIPARAMETRAZIONI**

Si prevede la riparametrazione sia sui singoli elementi di valutazione al fine di garantire il mantenimento del peso attribuito a ciascun criterio di valutazione previsto, sia la seconda riparametrazione al fine di garantire l'equilibrio tra il punteggio massimo attribuibile per l'offerta tecnica e il punteggio massimo attribuibile per l'offerta economica.

#### **ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO ECONOMICO**

Per l'attribuzione dei **20 punti** per l'offerta economica si ritiene di applicare la formula dell'interpolazione lineare:  **$PE_i = 20 \times Ra/R_{max}$**   
dove:

PE<sub>i</sub>= punteggio attribuito

Ra= valore (ribasso) in percentuale offerto dal concorrente in esame

R<sub>max</sub>= valore (ribasso) in percentuale dell'offerta più conveniente