

**Allegato A5**  
**Criteria di valutazione offerta tecnico-qualitativa**

**Lotto 5 – Servizio di transizione abitativa.**

Criteria generali per i vari lotti

Legenda:

QL, indica un criterio/subcriterio di natura qualitativa

QN, indica un criterio/subcriterio di natura quantitativa

On/Off, indica un criterio nel quale l'attribuzione del punteggio è vincolata alla scelta positiva rispetto all'alternativa proposta.

<b>Criteria</b>			
<b>Criteria relativi a profili gestionali dei servizi in appalto</b>			
<b>Criteria e sub-criteria</b>	<b>Criteria motivazionali (parametri valutativi) per l'attribuzione del punteggio</b>	<b>Tipo criterio / sub-criterio</b>	<b>Punteggio massimo attribuibile</b>
A. Modalità di esecuzione del servizio			50 pt
A.1. Metodologia per lo sviluppo degli obiettivi generali del servizio	L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo degli obiettivi generali del servizio in rapporto al quadro descrittivo definito nel Capitolato speciale sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi rappresentato dal sistema di prestazioni descritto nel capitolato stesso La maggiore/minore coerenza della metodologia di organizzazione e di gestione del modello di sviluppo del servizio con il sistema di obiettivi dello stesso sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:	QL	7 pt

	<p>a) garantire ai soggetti interessati il raggiungimento dell'autonomia necessaria per riposizionarsi nel contesto sociale, in una posizione paritaria e non più di svantaggio;</p> <p>b) concretizzare l'autonomia mediante un graduale allontanamento dalla rete dei servizi, consentendo alla persona di acquisire sicurezza, fiducia in sé, competenze e più strumenti rispetto a quelli che aveva al momento dell'ingresso nel sistema dei servizi e nella transizione abitativa;</p> <p>c) assicurare che gli elementi di sviluppo di ciascun intervento e i loro obiettivi siano chiari per gli utenti e per l'Azienda ASP.</p>		
A.2. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione degli interventi	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione degli interventi sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione degli stessi esplicitate nell'art. 3 del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia per l'ottimizzazione della gestione degli interventi sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) ottimizzare la valenza e l'intensità degli interventi in relazione alle differenti situazioni dei singoli utenti;</p> <p>b) assicurare la flessibilità dell'intervento in relazione alle situazioni personali degli utenti;</p> <p>c) creare spazi di valutazione in itinere in termini di obiettivi conseguiti o di riprogettazione qualora si verificino criticità;</p> <p>e) assicurare agli utenti l'acquisizione di una maggiore responsabilità, e il supporto al reinserimento del nucleo nel tessuto sociale.</p>	QL	7 pt
A.3. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività principali nell'ambito	<p>La metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività principali nell'ambito interventi sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle prestazioni richieste nell'art. 3, comma 3.4. del Capitolato</p>	QL	7 pt

dello sviluppo degli interventi	speciale. La maggiore/minore coerenza della metodologia per l'ottimizzazione della gestione delle attività principali nell'ambito degli interventi sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di: a) adeguare lo sviluppo delle attività possibili alle esigenze dei singoli soggetti o nuclei assistiti; b) aumentare le opportunità per i soggetti o nuclei assistiti mediante un mix delle varie attività (con differente intensità) in rapporto ai progetti individuali.		
A.4. Metodologia per la gestione delle situazioni che presentano necessità di riprogettazione	La metodologia per la gestione delle situazioni che presentano necessità di riprogettazione sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione degli stessi esplicitate nell'art. 3, comma 3.7 del Capitolato speciale. La maggiore/minore coerenza della metodologia di gestione delle situazioni che presentano necessità di riprogettazione sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di: a) sviluppare in modo efficace la valutazione delle situazioni critiche; b) garantire possibili riprogettazioni che dovranno coinvolgere i diversi attori del percorso; c) attivare altre risorse in autonomia..	QL	7 pt
A.5. Metodologia specifica per l'ottimale utilizzo degli spazi comuni nelle strutture e negli alloggi per favorire le interazioni tra i soggetti assistiti	La metodologia specifica per l'ottimale utilizzo degli spazi comuni nelle strutture e negli alloggi per favorire le interazioni tra i soggetti assistiti sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione delle stesse esplicitate nel Capitolato speciale. La maggiore/minore coerenza della metodologia specifica per l'ottimale utilizzo degli spazi comuni nelle strutture e negli alloggi per favorire le interazioni tra i soggetti assistiti sarà	QL	6 pt

	<p>valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) favorire l'accoglienza di singoli o nuclei, anche mediante la coabitazione;</p> <p>b) favorire la gestione e la condivisione ottimale di attività strumentali (es. pulizie) o manutentive ordinarie negli alloggi e negli spazi comuni.</p>		
A.6. Metodologia specifica per lo sviluppo di attività negli spazi comuni.	<p>La metodologia specifica per lo sviluppo di attività negli spazi comuni sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con le condizioni essenziali per la gestione dello stesso progetto esplicitate nel Capitolato speciale (art. 3, commi 3.18 e 3.19).</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia specifica per lo sviluppo di attività negli spazi comuni sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) assicurare lo scambio tra i soggetti (singoli o nuclei) interessati e gli attori della rete di servizi sociali;</p> <p>b) favorire la creazione di spazi e attività legate a esigenze particolari del territorio e a bisogni specifici delle persone che lo vivono.</p>	QL	6 pt
A.7. Metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete in relazione al servizio.	<p>La metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete relativo al servizio sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle relazioni di rete necessarie evidenziate nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) conseguire il coinvolgimento attivo dei soggetti istituzionali, nonché dei soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete nelle linee di sviluppo del servizio;</p> <p>b) sviluppare con i soggetti istituzionali, nonché con i</p>	QL	5 pt

	<p>soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete azioni finalizzate ad intercettare ed analizzare i bisogni emergenti;</p> <p>c) sviluppare con i soggetti istituzionali, nonché con i soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete progetti di innovazione di linee di azione del servizio, anche con riferimento a particolari contesti di sviluppo dello stesso o a particolari gruppi di utenti.</p>		
A.8. Metodologia per la gestione delle attività di coordinamento.	<p>La metodologia per la gestione delle attività di coordinamento sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il processo di gestione dei servizi esplicitato nel Capitolato speciale (con particolare riferimento a quanto indicato nell'art. 4).</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra lo stesso operatore economico e l'Azienda ASP;</p> <p>b) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra lo stesso operatore economico e gli altri attori istituzionali e del sistema di rete.</p>	QL	5 pt
B. Modalità di organizzazione del servizio e di potenziamento della rispondenza delle attività alle esigenze degli utenti			10 pt
B.1. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico	Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento turnover) e per sostenere gli operatori stessi nella prevenzione della	QL	4 pt

<p>per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento turnover) e per sostenere gli operatori stessi nella prevenzione della sindrome da burn-out.</p>	<p>sindrome da burn-out saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi esplicitato nel Capitolato speciale e con le condizioni richieste all'art. 10, commi 16 e 18 dello stesso capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e delle metodologie sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) garantire la massima continuità possibile degli operatori sugli utenti da essi assistiti/presi in carico;</li> <li>b) garantire, in caso di sostituzioni necessarie degli operatori, l'inserimento di altri operatori con conoscenza della situazione degli utenti rispetto ai quali si interviene;</li> <li>c) assicurare agli operatori adeguate soluzioni di supporto (es. mediante supporto psicologico, formazione, interazione con referenti, ecc.) per prevenire la sindrome da burn-out, con particolare attenzione per le situazioni di particolare disagio derivanti da interazioni violente.</li> </ul>		
<p>B.2. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in particolare la continuità del servizio in situazioni di emergenza</p>	<p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare in particolare la continuità del servizio in situazioni di emergenza saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi e con i profili organizzativi del servizio esplicitati nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello e delle relative metodologie sarà valutata in relazione alle capacità degli stessi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) garantire la reperibilità e l'attivazione del servizio per tutte le tipologie di intervento;</li> <li>b) garantire al soggetto interessato immediata tutela e protezione;</li> <li>c) ottimizzare i processi di collaborazione tipici di tale</li> </ul>	<p>QL</p>	<p>4 pt</p>

	<p>intervento con gli attori (istituzionali e del sistema di rete) coinvolti;</p> <p>d) ottimizzare l'impiego di risorse umane con elevata qualificazione professionale in relazione al particolare processo, in funzione delle sue peculiarità e dei suoi profili di criticità.</p>		
B.3. Potenziamento della formazione degli operatori impiegati nella gestione del servizio.	<p>Il potenziamento delle attività formative degli operatori sarà valutato in relazione alla sua maggiore durata in ore rispetto alla durata minima individuata nel Capitolato speciale all'art. 10 comma 13 applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> $Ra/R_{max}$ <p>(dove <math>R_{max}</math> è l'offerta del maggior numero di ore e <math>Ra</math> è l'offerta di ciascun concorrente)</p>	QN	2 pt
C. Ottimizzazione delle attività di gestione dei flussi informativi e di controllo del servizio			10 pt
C.1. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione dei flussi informativi e di dati relativi al servizio e agli utenti dello stesso.	<p>La metodologia sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore incidenza, in termini di ottimizzazione, sulla gestione dei flussi informativi relativi al servizio e dei dati degli utenti esplicitate nel Capitolato speciale in relazione alle banche-dati gestite dall'Azienda ASP, dal Comune di Bologna (es. Garcia), dalla Regione Emilia-Romagna e da altri soggetti istituzionali.</p> <p>La maggiore/minore incidenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) rendere più efficace e precisa la gestione dei dati e dei flussi informativi, in termini di completezza e riduzione dei margini di errore nel caricamento dei dati;</p>	QL	5 pt

	<p>b) aumentare la tempestività del caricamento dei dati diretto o del conferimento dei dati all'Azienda ASP per la gestione delle banche-dati da parte della stessa.</p>		
<p>C.2. Sistema di autocontrollo delle prestazioni da parte dell'operatore economico.</p>	<p>Il sistema di autocontrollo delle prestazioni sarà valutato in base alla sua maggiore/minore coerenza con i sistemi informativi e con il sistema di controllo delle prestazioni delineato dal Capitolato speciale (art. 12).</p> <p>La maggiore/minore coerenza del sistema sarà valutata in relazione alle capacità dello stesso di:</p> <p>a) consentire all'operatore di gestire le situazioni di "non conformità" rispetto a reclami presentati dagli utenti del servizio o a evidenziazioni dell'Azienda ASP in relazione a:</p> <p>a.1.) azioni immediate per affrontare la criticità/problematica;</p> <p>a.2.) azioni correttive della criticità/problematica;</p> <p>a.3.) azioni finalizzate alla prevenzione (per evitare il replicarsi della criticità/problematica);</p> <p>b) consentire di individuare:</p> <p>b.1.) il responsabile del processo di risoluzione della criticità/problematica;</p> <p>b.2.) la tempistica di risoluzione della criticità/problematica;</p> <p>b.3.) le modalità per la gestione dei reclami e delle evidenziazioni di non conformità.</p> <p>L'offerta che rappresenta la disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di autocontrollo delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue il punteggio massimo stabilito.</p> <p>L'offerta che non prevede alcuna disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di autocontrollo delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate</p>	<p>QL</p>	<p>4 pt</p>



	consegue un punteggio pari a zero (0).		
C.3. Attivazione da parte dell'operatore economico di un sistema che consenta la verifica di efficacia delle prestazioni.	<p>Il sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni deve:</p> <p>a) consentire all'operatore di analizzare l'efficacia delle prestazioni dallo stesso rese, in termini di effettivo impatto sugli utenti;</p> <p>b) consentire all'Azienda ASP di poter operare in collaborazione con l'operatore economico e di confrontare le proprie verifiche di efficacia dei servizi eventualmente sviluppate in base al Capitolato speciale (art. 13, comma 7) con quelle risultanti dall'applicazione del sistema posto in essere dall'operatore economico.</p> <p>L'offerta che rappresenta la disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue il punteggio massimo stabilito.</p> <p>L'offerta che non prevede alcuna disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue un punteggio pari a zero (0).</p>	On/Off	1 pt
	Totale punti attribuibili		70 pt