

**MERCATO ELETTRONICO “SERVIZI SOCIALI” PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

***VADEMECUM PER LA STESURA DEL CAPITOLATO TECNICO***

## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>1 OGGETTO DELL'APPALTO</b> .....	<b>7</b>
1.1 BENI E SERVIZI STRUMENTALI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI .....	7
1.1.1 Mezzi di spostamento .....	7
1.1.2 Prodotti ed Attrezzature necessari all'erogazione del servizio .....	7
1.1.3 Divise, indumenti da lavoro e dispositivi di protezione individuali .....	7
1.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
1.2.1 Gestore/Responsabile del Servizio da parte dell'Impresa.....	8
1.2.2 Obblighi di riservatezza e norme comportamentali.....	8
1.2.3 Variazioni/Sostituzioni e turn over del personale/operatori.....	9
1.2.4 Formazione del Personale/Operatori.....	9
<b>2 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)</b> .....	<b>11</b>
2.1 I Servizi di Assistenza Socio-Assistenziale.....	11
2.1.1 Servizio di Cura della persona .....	11
2.1.2 Servizio di Governo della casa .....	12
2.1.3 Servizi di assistenza alla persona.....	13
2.1.4 Servizi di rete sul territorio .....	13
2.2 Fascicolo di Assistenza dell'Utente e/o Diario delle attività <eventuale>.....	14
2.3 Le figure professionali ed i destinatari del Servizio SAD .....	14
<b>3 TELEASSISTENZA, TELECONTROLLO E/O TELESOCCORSO PER UTENTI DOMICILIARI</b> .....	<b>15</b>
3.1 Specifiche tecniche dell'attrezzatura .....	16
3.2 Le figure professionali ed i destinatari del Servizio .....	16
<b>4 SERVIZIO DI ASSISTENZA, SORVEGLIANZA O VIGILANZA SUI MEZZI DI TRASPORTO (TRASPORTO SOCIALE)</b> .....	<b>17</b>
4.1 Le figure professionali ed i destinatari del Servizio.....	17
<b>5 SERVIZI DI GESTIONE DELL'ASILO NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA</b> .....	<b>18</b>
5.1 PIANO DI GESTIONE .....	18
5.2 PROGETTO EDUCATIVO.....	18
5.2.1 Obblighi relativi al Progetto educativo.....	18
5.2.1.1 Ambientamento/inserimento .....	19
5.2.1.2 Gestione della giornata .....	19
5.2.1.3 Accoglienza e ricongiungimento con i genitori .....	19
5.2.1.4 Momenti dedicati all'alimentazione .....	20
5.2.1.5 Momenti dedicati all'igiene personale.....	20
5.2.1.6 Momenti dedicati al riposo .....	20
5.2.1.7 Momenti dedicati allo sviluppo psicofisico <se nel progetto educativo sono previsti Laboratori>.....	20
5.2.1.8 Monitoraggio del Progetto Educativo da parte dell'Impresa.....	20
5.2.1.9 Partecipazione della famiglia .....	21
5.2.1.10 Servizi Socio-Educativi ed attività Espressive-ricreative .....	21

5.2.1.11	<eventuale> Impegni relativi al Progetto Educativo .....	21
5.2.2	Servizi di supporto al Servizio Educativo .....	22
5.3	<eventuale> SERVIZIO DI RISTORAZIONE .....	22
5.3.1	<se presente la cucina nella struttura> Disposizioni generali inerenti il servizio di ristorazione .....	23
5.3.2	Obblighi normativi relativi alla sicurezza dei prodotti alimentari .....	23
5.3.3	Rispetto delle disposizioni igienico sanitarie .....	23
5.3.4	<eventuale> Conservazione dei campioni delle preparazioni gastronomiche .....	23
5.3.5	Divieto di riciclo .....	24
5.3.6	Pulizia degli impianti, delle macchine, degli arredi e delle attrezzature di cucina .....	24
5.3.7	Modalità di pulizia dei locali di consumo dei pasti .....	24
5.4	ULTERIORI SERVIZI DI FUNZIONAMENTO.....	24
5.5	DOCUMENTAZIONE PER I CONTROLLI DI CONFORMITÀ.....	24
5.6	PERSONALE/OPERATORI/EDUCATORI IMPIEGATI NEL SERVIZIO .....	25
5.6.1	Requisiti del personale .....	26
5.6.2	Compiti del personale.....	27
5.7	ASPETTI CONTRATTUALI.....	27
5.7.1	Interruzione e/o sospensione temporanea del servizio .....	27
5.7.2	MANUTENZIONI DI COMPETENZA DELL'IMPRESA E DELL'AMMINISTRAZIONE .....	27
5.7.3	MONITORAGGIO DEL CONTRATTO.....	28
5.7.3.1	Disposizioni generali .....	28
5.7.3.2	Monitoraggio da parte dell'Amministrazione .....	28
5.7.3.3	Customer Satisfaction .....	29
5.7.3.4	Inadempimenti e penali .....	29
<b>6</b>	<b>SERVIZI EDUCATIVO-ASSISTENZIALI, DI INTEGRAZIONE SOCIALE E SERVIZI A SUPPORTO DELL'ACCOMPAGNAMENTO E DELL'ORIENTAMENTO AL LAVORO.....</b>	<b>31</b>
6.1	Le figure professionali ed i destinatari del Servizio .....	32
<b>7</b>	<b>SERVIZI INTEGRATIVI, RICREATIVI E DI SOCIALIZZAZIONE.....</b>	<b>33</b>
7.1	Le figure professionali ed i destinatari del Servizio .....	33
<b>8</b>	<b>SERVIZI SOCIALI PROFESSIONALI, DI SEGRETARIATO SOCIALE ED UNITA' DI STRADA .....</b>	<b>34</b>
8.1	Le figure professionali ed i destinatari del Servizio .....	34
<b>9</b>	<b>SERVIZI DI ASSISTENZA CONNESSI ALL' AFFIDO FAMILIARE .....</b>	<b>35</b>
9.1	Le figure professionali ed i destinatari del Servizio .....	35
<b>10</b>	<b>SERVIZI RESI PER LA GESTIONE DEI CENTRI E/O STRUTTURE DI ACCOGLIENZA PER STRANIERI.....</b>	<b>36</b>
10.1	Le figure professionali ed i destinatari del Servizio .....	36
	<b>APPENDICE 1: Esempi di CRITERI tecnici .....</b>	<b>37</b>
1.1.	ESEMPI INDICATIVI DI CRITERI TECNICI INERENTI LA GESTIONE DELL'ASILO NIDO .....	38
1.2.	ESEMPI INDICATIVI DI CRITERI TECNICI INERENTI IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD).....	41

## **PREMESSA**

*Il presente documento intende fornire alla Pubblica Amministrazione/Stazione Appaltante alcune **indicazioni esemplificative e di supporto nella redazione del Capitolato tecnico per l'espletamento della RDO per la fornitura di specifici Servizi Sociali** richiesti dalle Pubbliche Amministrazioni nell'ambito del **Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione**.*

*Il perimetro delle prestazioni di Servizi Sociali erogabili sul MePA è delineato dal Capitolato tecnico "Servizi sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del Mercato Elettronico) ove le Amministrazioni possono individuare le descrizioni dei servizi più rispondenti alle proprie esigenze.*

*Sulla base di quanto previsto nel predetto Capitolato tecnico "Servizi sociali", il presente documento mostra una possibile struttura di massima utilizzabile dall'Amministrazione nella predisposizione del Capitolato tecnico relativo alla singola RDO generata sul MePA.*

*In generale si ricorda che, per la corretta predisposizione del Capitolato Tecnico relativo alla singola RDO, l'Amministrazione può specificare rispetto a ciascun servizio oggetto del presente documento, le prestazioni essenziali richieste come livello minimo di servizio; al contempo se ritenuto opportuno, l'Amministrazione potrà richiedere ai concorrenti di offrire un miglioramento dei suddetti livelli minimi di servizio che saranno oggetto di valutazione tecnica in sede di gara.*

### ✓ **SERVIZI DI UTILITA' SOCIALE**

I Servizi sociali, considerati anche come *servizi di utilità sociale*, sono rappresentati dall'insieme dei servizi, progetti, attività innovative atti a garantire il miglioramento del necessario benessere sociale della persona mediante il superamento di situazioni di bisogno, migliorandone le relative condizioni di vita. Ciò si concretizza attraverso l'idonea **cura, assistenza ed aiuto alle persone ed alle famiglie** in difficoltà, bisognose di **sostegno** in un Sistema di *welfare state*; i destinatari dei suddetti servizi possono essere, a titolo indicativo minori, disabili, utenti con problemi di dipendenza, immigrati.

I Servizi di *utilità sociale* mirano pertanto:

- alla rimozione delle **cause del bisogno** promuovendo la piena ed autonoma realizzazione della persona;
- all'instaurarsi del rapporto cittadino – istituzioni, collegando il bisogno dei singoli al *Sistema dei servizi* (Rete sul territorio) e viceversa e contribuendo ai processi di eventuale modifica delle istituzioni operanti nell'ambito di detti servizi.

In particolare per *cura, assistenza ed aiuto* si intendono ogni forma di contributo capace di attenuare lo stato di bisogno psicologico, fisico, economico e di emarginazione sociale del singolo o di un gruppo omogeneo; Le singole prestazioni sono definite a livello locale, nell'ambito dei "Programmi per le politiche sociali" mediante servizi principalmente a carattere localizzato sullo specifico territorio.

Dal punto di vista normativo i Servizi sociali sono richiamati:

- **Art. 403 del Codice Civile italiano** che si limita ad affermare la tutela del minore in difficoltà o abbandono da parte delle istituzioni preposte,
- **DPCM del 12 gennaio 2017** (*Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502*),
- **Legge n. 328 del 2000** (*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*) che afferma che i servizi vengono realizzati col concorso dello Stato e dei privati,
- **D.Lgs n. 112 del 1998** "*Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59*"; in particolare l'art. 128, comma 2 cita che: "**Ai sensi del presente decreto legislativo, per "servizi sociali" si intendono tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della**

- sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia”,*
- **Legge n. 381 del 1991** (*Disciplina delle cooperative sociali*),
  - **Legge n. 184 del 1983** (*Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori*), modificata con la Legge n. 149/2001 (*Diritto del minore ad una famiglia*),
  - **Legge n. 1044 del 1971** e s.m.i (*Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato*),
  - *Piani Sanitari Nazionali* (strumenti di programmazione sanitaria che fissano gli obiettivi per la realizzazione delle prestazioni del Servizio sanitario nazionale),
  - Normativa a livello regionale degli Enti locali.

In particolare la Legge 328/2000 recita all'Art.1:

*1. La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione.*

*2. Ai sensi della presente legge, per "interventi e servizi sociali" si intendono tutte le attività previste dall'articolo 128 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.*

*3. La programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali compete agli enti locali, alle regioni ed allo Stato ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, e della presente legge, secondo i principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'amministrazione, autonomia organizzativa e regolamentare degli enti locali.*

#### ✓ **Caratteristiche distintive dei Servizi Sociali**

I Servizi Sociali si caratterizzano per:

- **Territorialità:** in quanto erogati in funzione delle caratteristiche di una specifica popolazione residente sul territorio
- **Universalità:** in quanto vi può accedere ciascuna persona in uno stato di bisogno
- **Plurifunzionalità:** in quanto prevedono uno svolgimento contemporaneo di più funzioni:
  - o conoscenza dei bisogni dell'utente e delle risorse della comunità
  - o elaborazione di progetti
  - o organizzazione e gestione di servizi
  - o eventuale coordinamento di risorse comunitarie
- **Continuità assistenziale:** in quanto ciascun utente è assistito in modo continuativo nel rispetto della persona, della sua dignità e del suo diritto alla riservatezza.

#### ✓ **Figure professionali coinvolte nei Servizi Sociali**

*Il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali", Allegato 44 al Capitolato d'Oneri "SERVIZI" del Mercato Elettronico, indica le principali figure professionali coinvolte negli appalti di Servizi sociali (si veda in particolare l'Appendice A al medesimo documento).*

*Nella definizione dei servizi richiesti nel Capitolato tecnico della specifica RDO, l'Amministrazione dovrà indicare le figure professionali necessarie per l'esecuzione delle prestazioni richieste tra quelle ivi previste ovvero le ulteriori figure che ritiene opportune (si veda ad esempio il cuoco nei servizi di ristorazione inclusi nei servizi di gestione del Nido, oppure il fisioterapista nei servizi SAD).*

*L'Amministrazione deve specificare se richiedere una **Qualifica professionale** o un **Attestato di formazione**.*

*In caso di richiesta di una qualifica professionale è opportuno precisare se detta qualifica è rilasciata o riconosciuta dalla Regione di riferimento oppure se richiedere una qualifica riconosciuta da una qualsiasi Regione italiana o Stato estero.*

*Inoltre si precisa che con riferimento alla figura di Assistente sociale l'Amministrazione potrà indicare le specifiche sezioni dell'Albo di iscrizione (sez. A e B).*

## 1 OGGETTO DELL'APPALTO

I Servizi e, in generale, le prestazioni contrattuali devono essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato, nel Contratto e relativi allegati.

### 1.1 BENI E SERVIZI STRUMENTALI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI

*<Nei sottoparagrafi che seguono occorre indicare i beni e i servizi strumentali alla prestazione dei servizi richiesti, prescrivendo, se applicabili, i criteri ambientali minimi indicati nel Capitolato tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI MePA). Si suggerisce in particolare di effettuare i dovuti richiami all'applicazione dei criteri ambientali minimi >*

#### 1.1.1 Mezzi di spostamento

*<L'Amministrazione deve specificare l'eventuale utilizzo da parte degli operatori di eventuali mezzi di spostamento; di seguito un esempio>*

L'Impresa rende disponibile, a proprie cure e spese, per ciascun Operatore dedicato al servizio oggetto dell'appalto, dei mezzi di trasporto strumentali allo spostamento ed all'erogazione del servizio stesso da parte dell'Operatore (ad esempio verso i domicili degli utenti o altre strutture); l'Impresa dovrà inoltre assicurare che gli spostamenti avvengano mediante mezzi di trasporto idonei a garantire il rispetto degli orari di inizio dei servizi/attività degli utenti.

#### 1.1.2 Prodotti ed Attrezzature necessari all'erogazione del servizio

*<L'Amministrazione deve specificare l'eventuale messa a disposizione dell'impresa di attrezzature e prodotti necessari all'erogazione del servizio>*

L'Impresa dovrà rendere disponibile, a proprie cure e spese, durante l'erogazione del servizio oggetto dell'appalto, tutte le attrezzature e prodotti (ad esempio detergenti, materiale didattico, ecc.) necessari allo svolgimento del servizio.

#### 1.1.3 Divise, indumenti da lavoro e dispositivi di protezione individuali

*<L'Amministrazione deve specificare se l'impresa dovrà dotare gli operatori preposti al servizio di una divisa e/o dispositivo di protezione individuale>*

*<Qualora richiesta una divisa e/o dispositivo di protezione individuale>*

L'Impresa deve dotare il singolo Operatore di una divisa o indumento, calzature e materiale accessorio, come eventualmente prescritto dalle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza, da indossare ed utilizzare durante le ore di servizio.

*<e/o>*

L'Impresa deve dotare tutto il proprio personale di ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori, da indossare ed utilizzare durante le ore di servizio.

I suddetti indumenti/dispositivi di protezione individuale devono avere foggia e colore da concordarsi con l'Amministrazione ed essere personalizzati per taglia alla corporatura del singolo destinatario. La divisa o l'indumento o il dispositivo di protezione individuale deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro, durante le ore di servizio.

*<eventuale, su richiesta dell'Amministrazione>* Su ogni divisa deve essere applicata un'etichetta termoadesiva riportante:

- *<eventuale>* nome e cognome per esteso dell'Operatore;
- *<eventuale>* profilo professionale dell'Operatore;
- *<eventuale>* logo aziendale dell'Impresa.

### 1.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le modalità di erogazione dei Servizi sono: *<specificare>*

- "in presenza" mediante operatori dedicati

<e/o>

- "a distanza" in modalità telefonica mediante numero verde o numero dedicato e/o telematica;

L'Impresa ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito.

### 1.2.1 Gestore/Responsabile del Servizio da parte dell'Impresa

Al fine di coordinare tutte le attività oggetto dell'appalto, l'Impresa mette a disposizione dell'Amministrazione la presenza <specificare> <in loco presso l'Amministrazione> <o> <da "remoto">, di un *Gestore/Responsabile del Servizio*, ovvero, una persona fisica, nominata dall'Impresa, responsabile nei confronti dell'Amministrazione della gestione di tutti gli aspetti tecnici/qualitativi ed economici definiti nel Contratto e dal presente Capitolato Tecnico.

Il *Gestore/Responsabile del Servizio* possiede adeguate competenze professionali <specificare> \_\_\_\_\_ e idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi, al quale viene delegata la funzione di <specificare>:

- Gestione e controllo dell'organizzazione dei beni e servizi strumentali all'erogazione del Servizio sociale;
- Gestione e controllo dell'organizzazione del Servizio verso l'utente;
- Referente per l'emissione delle fatture;
- Raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- Gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- Relazionare con il Responsabile del Servizio dell'Amministrazione.

L'Impresa per il tramite del *Gestore del Servizio* si impegna ad organizzare nel corso dell'anno, almeno <specificare> n. \_\_\_\_ riunione/i di coordinamento del/i gruppo/i di lavoro degli Operatori dedicati all'appalto con una cadenza \_\_\_\_.

Il verbale di detta riunione di coordinamento deve essere inviato all'Amministrazione nei limiti dell'andamento del servizio svolto.

Da parte dell'Amministrazione viene nominato, un *Responsabile del Servizio dell'Amministrazione*, ovvero il responsabile dei rapporti con l'Impresa per i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dell'Impresa. Al *Responsabile del Servizio dell'Amministrazione*, viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi previsti.

Il *Responsabile del Servizio dell'Amministrazione*, altresì, autorizza il pagamento delle fatture; il *Responsabile del Servizio dell'Amministrazione*, potrebbe coincidere con il direttore dell'esecuzione nominato dalle singole Stazioni Appaltanti, fatto salvo quanto previsto dalle Linee Guida attuative del D.Lgs. n. 50/2016 dell'ANAC.

### 1.2.2 Obblighi di riservatezza e norme comportamentali

L'Impresa ed il personale/operatori dedicati ai servizi oggetto dell'appalto hanno l'obbligo di assoluta riservatezza in merito a quanto possono venire a conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento al divieto di divulgazione delle informazioni relative agli utenti ed alle attività predisposte dall'Amministrazione per l'utente, ossia nel *Piano di Assistenza Individuale*, nei limiti di quanto prescritto dall'Amministrazione.

Il personale/operatori dell'Impresa che prestano i servizi oggetto dell'appalto, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione, correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale; l'Impresa deve perciò impiegare personale/operatori che osservino diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione impegnandosi a sostituire quegli Operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte della dell'Amministrazione e/o degli utenti, nelle modalità previste nel presente documento.

L'Impresa deve prendere sempre i necessari provvedimenti nei confronti del personale/operatori a seguito di segnalazioni da parte dell'Amministrazione.

### 1.2.3 Variazioni/Sostituzioni e turn over del personale/operatori

L'Impresa deve garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, secondo quanto previsto dal Contratto e dai relativi allegati ivi incluso il presente Capitolato Tecnico, provvedendo ad eventuali assenze di personale/Operatore con una immediata sostituzione, nelle modalità di seguito previste.

*<specificare le modalità> \_\_\_\_\_*

Ogni variazione/sostituzione degli Operatori dedicati al servizio oggetto dell'appalto deve essere comunicata all'Amministrazione prima della presa in carico del singolo servizio.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale/operatori dell'Impresa deve essere destinato in maniera stabile nei singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione (turn over) tra il personale/operatori e favorisca la costruzione di una relazione basata sulla continuità nella conoscenza degli utenti rispetto alle loro esigenze, evitando di determinare criticità organizzative, funzionali e relazionali per gli utenti stessi.

L'Impresa riconosce all'Amministrazione anche per il tramite degli utenti che ricevono il servizio, la facoltà di richiedere la sostituzione del personale/Operatore addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del servizio ossia che durante lo svolgimento del servizio sia stata causa di accertati gravi motivi di lagnanza o abbia tenuto un accertato comportamento gravemente lesivo dell'ambiente di lavoro e della particolare tipologia dell'utenza. In caso di positivo accertamento, l'Impresa deve provvedere all'allontanamento dell'Operatore entro \_\_ giorni *<specificare n. >* dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione.

Nel suddetto caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, l'Impresa si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, *<specificare il termine per lo specifico servizio>* entro \_\_\_\_\_ e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporta alcun onere per la stessa.

L'Impresa si impegna, inoltre, ad una tempestiva sostituzione degli operatori assenti (malattia, maternità, ferie, o quant'altro contrattualmente previsto) *<specificare il termine per lo specifico servizio>* entro \_\_\_\_\_ con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità in modo da garantire il regolare espletamento del servizio.

Si precisa che dopo n. \_\_\_ mesi *<specificare n.>* dall'attivazione del servizio e quindi dalla consegna dell'elenco del personale/operatori, non saranno consentiti avvicendamenti tra gli operatori in servizio, che dovranno assicurare una presenza costante ed una *<continuità didattica-educativa per tutta la durata contrattuale>*, salvo i casi di forza maggiore debitamente e formalmente documentati.

### 1.2.4 Formazione del Personale/Operatori

L'Impresa è tenuta ad assicurare la formazione/aggiornamento specifico previsto dalla normativa vigente di tutto il personale impiegato nel servizio, secondo un Piano formativo, da inviare all'Amministrazione entro \_\_\_\_\_ *<specificare un termine>*

L'Impresa così come previsto dalla normativa regionale in materia, deve garantire la formazione permanente necessaria agli operatori preposti, tenuto conto dei diversi bisogni formativi, garantendo attraverso di essa la qualificazione del servizio erogato e *<se previsto> promuovendo la qualità dell'intervento educativo/pedagogico/organizzativo*.

Resta inteso che l'Impresa dovrà garantire la formazione del personale/operatori relativamente a quanto disposto in materia di sicurezza dal D.lgs.81/2008 con particolare riferimento ai rischi relativi all'attività lavorativa, primo soccorso e primo intervento emergenze antincendio. Inoltre, *<eventuale qualora previsto il Servizio di Ristorazione>* *<do* dovrà garantire la formazione in materia di Sicurezza Igienica servizio ristorazione - HACCP (Regolamento CEE/UE n.852/2004 e specifiche regionali), con particolare riferimento a: Igiene alimentare legata alla manipolazione degli

alimenti; Applicazione principi Haccp e misure di controllo; Rischi identificati e punti critici; Formazione specifica e appropriata sull'applicazione dei principi base del sistema ai cicli produttivi (HACCP).>

L'Impresa, oltre a quanto previsto dalla normativa vigente e da quella eventuale regionale/comunale, prima dell'inizio effettivo del servizio, deve garantire lo svolgimento di un'attività di addestramento a tutto il personale che sarà impiegato nella realizzazione delle attività richieste dall'Amministrazione, al fine di renderlo edotto circa le specifiche circostanze, modalità e standard di qualità richiesti per l'esecuzione del Servizio *<dal progetto gestionale ed educativo>*.

Si precisa che le ore di formazione del personale *<potranno/non potranno>* essere recuperate durante le ore di servizio.

Oltre a quanto sopra, l'Impresa è tenuta a garantire la formazione integrativa, eventualmente offerta in sede di gara, per il personale da lui individuato, intendendo per formazione integrativa la formazione/aggiornamento su tematiche particolari che accrescano il contributo specifico in funzione del servizio offerto e/o di aspetti metodologico-organizzativi di particolare interesse per la crescita professionale del personale/operatori *<con risvolto specifico sulla crescita psicofisica dei bambini dell'Asilo nido>*.

Il personale/operatori operanti nei servizi oggetto dell'appalto, *<eventuale>* <specie quelli acquisiti da eventuali precedenti contratti di fornitura> devono essere formati per l'espletamento del servizio *<specificare>* entro \_\_\_\_\_ giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto.

*<eventuale>* **Nel caso di strutture educative, entro <specificare> il \_\_\_\_\_ di ogni anno l'Impresa deve trasmettere all'Amministrazione, il piano della formazione del personale riferito al nuovo anno educativo, in linea con quanto sopra rappresentato.**

*<eventuale>* l'Impresa dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curricolare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti e il foglio firma attestante le presenze, i test di verifica effettuati e i risultati conseguiti.

I corsi di formazione devono essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale/operatori e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio.

L'Impresa deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia; in particolare in aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici;
- quant'altro necessario.

## 2 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

*Le principali componenti del Servizio SAD sono indicate nel Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà selezionare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio SAD in funzione della propria utenza sullo specifico territorio (ad esempio Servizi SAD di "Cura della persona" e "Assistenza della persona"). Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione.*

### 2.1 I SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIO-ASSISTENZIALE

#### 2.1.1 Servizio di Cura della persona

*<L'Amministrazione potrà indicare, tra i servizi di seguito indicati, quali prestazioni intende erogare nell'ambito della "cura della persona">*

Per Servizio di Cura della persona si intende, l'insieme dei servizi e la relativa organizzazione delle attività di seguito indicate, mediante l'Operatore OSA preposto: *<specificare quale servizio si rende necessario per la propria utenza sul territorio>*

- Igiene della persona totale *<oppure>* parziale, ossia:
  - lavaggio e pulizia della persona, *<se possibile specificare doccia e/o bagno totali o parziali eventualmente connessi, a titolo indicativo, con i livelli di autonomia degli utenti>*
  - vestizione, svestizione, *<se possibile specificare se totali o parziali rispetto ai livelli di autonomia degli utenti>*
  - *<eventuale>* interventi di valorizzazione estetica quali ad esempio cura delle cuticole, pulizia delle unghie, taglio, limatura delle unghie, idratazione della pelle, massaggio dei piedi e delle dita, rimozione degli ispessimenti e callosità superficiali, *<se possibile, specificare se tutti o parte di essi>*
  - taglio e acconciatura dei capelli, taglio e acconciatura della barba, *<specificare il relativo dettaglio, in funzione dell'utente>*
  - altri interventi destinati alla salvaguardia della cura estetica della persona, *<se possibile, specificare quali ulteriori interventi>*
- Somministrazione del pasto (secondo la **Dieta** specifica prevista per l'utente)
  - preparazione dei pasti mediante l'acquisto delle derrate *<specificare se a carico dell'impresa>*, la preparazione dei pasti presso il domicilio dell'utente e la somministrazione del/i pasto/i direttamente all'utente, *<oppure>*
  - somministrazione del pasto da parte di Operatore OSA, con il compito di presenziare al consumo del pasto aiutando e/o imboccando l'utente finale.

Per "pasto" si intende *<specificare la tipologia di pasto ed orari di somministrazione>*:

- colazione
  - pranzo
  - merenda
  - cena
- Lavaggio e sistemazione indumenti, accessori, biancheria, lenzuola, coperte, ecc. (lavaggio mediante lavatrice dell'utente, asciugatura, stiratura e sistemazione); il processo di lavaggio deve garantire l'eliminazione di qualsiasi tipo di sporco e di macchia, laddove possibile,
  - Effettuazione e consegna della spesa a domicilio su base giornaliera e/o settimanale (effettuazione e ritiro della spesa dal punto vendita al domicilio dell'utente),
  - Supporto alla persona per l'utilizzo di ausili per disabili e/o anziani e/o minori (ad esempio ausili all'udito e/o alla vista), *< specificare quali ausili>*

- Mobilitazioni interne all'abitazione (spostamenti interni all'abitazione anche mediante il supporto all'utilizzo di ausili, ad esempio montacarichi per le scale, spostamento di sedia a rotelle, aiuto nell'alzata) *< specificare >*.

### 2.1.2 Servizio di Governo della casa

*<L'Amministrazione potrà indicare, tra i servizi di seguito indicati, quali prestazioni intende erogare nell'ambito del "Governo della casa">*.

Per *Governo della casa*, si intende l'insieme dei servizi e la relativa organizzazione delle attività di seguito indicate: *<specificare quale servizio si rende necessario per la propria utenza sul territorio>*

- **Cura, igiene e decoro della casa** (pulizia e igiene degli ambienti, decoro dell'abitazione): il servizio prevede la pulizia dei locali e di quanto si trova all'interno degli stessi, compresi i vetri, le porte, i radiatori, le pareti e le superfici lavabili. La pulizia dei locali del domicilio deve essere eseguita a regola d'arte nel rispetto delle norme igieniche e con la massima cautela ad evitare eventuali danni ai locali, al mobilio e agli arredi in genere. I **prodotti e/o le attrezzature utilizzate** devono essere conformi alle normative vigenti ed in particolare atti a garantire il pieno rispetto delle norme igieniche, la salute e la salubrità delle persone e degli ambienti. Effettuare inoltre la raccolta "differenziata" dei rifiuti domestici.

La periodicità dei vari interventi deve seguire parametri di rispetto delle norme igieniche, come di seguito specificati e *<specificare dall'amministrazione>* **<mediante l'utilizzo di prodotti ed attrezzature resi disponibili dall'Impresa aggiudicataria dell'appalto>**: *<L'Amministrazione deve specificare rispetto al dettaglio di seguito riportato, la tipologia di interventi necessari all'utenza>*

**a. Interventi giornalieri/frequenti** *<specificare se la frequenza degli interventi è su base giornaliera settimanale o mensile o altro>*:

- spazzatura e aspirazione polvere con idonei mezzi (aspirapolvere, scope elettrostatiche, ecc.), *<specificare chi mette a disposizione i mezzi strumentali all'erogazione del servizio>*, di tutti i pavimenti dei locali e battitura di eventuali zerbini esistenti,
- lavaggio e disinfezione pavimenti dell'appartamento, del balcone e/o del terrazzo,
- pulizia e disinfezione giornaliera dei servizi igienici, di tutti i sanitari, compresi gli accessori, con prodotti specifici ad azione disinfettante e deodorante,
- pulizia vetri e specchi *<specificare la frequenza se su base giornaliera o settimanale o altro>*;
- riordino letti,
- cambio biancheria (lenzuola, federe, asciugamani, coperte, ecc.) *<specificare se la frequenza è su base giornaliera o settimanale o altro>*,
- lavaggio e igienizzazione delle stoviglie (piatti, posate, bicchieri, pentole, padelle, ecc.),
- pulizia piano cottura e cucina,
- svuotamento cestini e contenitori per rifiuti, e trasporto dei rifiuti al punto di raccolta esterna,
- x. spolveratura dei mobili e degli arredi, *<specificare se la frequenza è su base giornaliera o settimanale o altro>*
- apertura e areazione dei locali.

**b. Interventi periodici** *<specificare se la frequenza è su base giornaliera settimanale o mensile o altro>*:

- pulizia frigorifero e pulizia interna elettrodomestici,
- lavaggio e pulizia pareti piastrellate,
- pulizia parte alta e parte interna dei mobili,
- pulizia cappe da cucina,
- pulizia lampadari,
- pulizia finestre ed infissi,
- lavaggio e pulizia tende, tapparelle, zanzariere,
- pulizia approfondita di tutti i tipi di pavimentazioni con utilizzo di attrezzature meccaniche industriali,
- ceratura, deceratura e lucidatura di pavimenti,
- x. sanificazione e igienizzazione per qualunque ambiente.

- **<Specificare> Servizio di Ristorazione** (secondo la **Dieta** specifica prevista per l'utente): il servizio prevede la consegna di pasti pronti al domicilio dell'utente finale.  
Per "pasto" si intende **<specificare la tipologia di pasto ed orari di somministrazione>**:
  - colazione
  - pranzo
  - merenda
  - cena
- **<Specificare> Servizio di Lavanderia:** ritiro e consegna merce lavata, asciugata e stirata a domicilio e sistemazione biancheria
- **<Specificare> Servizio di spesa a domicilio:**
  - i. Effettuazione e/o consegna della spesa a domicilio su base settimanale (ritiro della spesa dal punto vendita al domicilio dell'utente),
  - ii. Effettuazione e/o consegna della spesa di consumo giornaliero (es. Latte, pane, ecc.).
- **<Specificare> Ulteriori servizi: Biblioteca e Videoteca domiciliare:** consegna di libri/video al domicilio,
- **<Specificare modalità> Cura degli animali presenti nel domicilio dell'utente:** lavaggio, somministrazione cibo, accompagnamento dell'animale fuori dal domicilio ed altre attività connesse.

### 2.1.3 Servizi di assistenza alla persona

*<L'Amministrazione potrà indicare, tra i servizi di seguito indicati, quali prestazioni intende erogare nell'ambito dei "Servizi di assistenza alla persona">*

Per *Servizi di assistenza alla persona* si intendono l'insieme dei servizi e la relativa organizzazione delle attività di seguito indicate, mediante l'Operatore OSA preposto: *<specificare quale servizio si rende necessario per la propria utenza sul territorio>*

- Sostegno e/o Servizio di assistenza psicologica e/o sociale e/o socio-educativa e/o socio-assistenziale,
- Servizio educativo per minori e/o disabili (istruzione scolastica domiciliare),
- Servizi di assistenza pedagogico-educativa,
- Servizi di supporto all'orientamento, all'accompagnamento e supporto alla socializzazione,
- Servizi di mediazione culturale,
- Servizi di mediazione familiare,
- Servizi di mediazione linguistica,
- Servizi di mediazione sociale (gestione dei conflitti sociali).

### 2.1.4 Servizi di rete sul territorio

*<L'Amministrazione potrà indicare, tra i servizi di seguito indicati, quali prestazioni intende erogare nell'ambito dei "Servizi di rete sul territorio" >*.

Per *Servizi di rete sul territorio* si intendono l'insieme dei servizi e la relativa organizzazione delle attività di seguito indicate, mediante l'Operatore OSA preposto: *<specificare quale servizio si rende necessario per la propria utenza sul territorio>*

- Attivazione delle risorse di rete/integrate (interventi ad integrazione e in collaborazione con altri servizi presenti sul territorio, anche volti alla socializzazione);
- Sostegno allo svolgimento di attività amministrative e piccole attività di ménage quotidiano (ad esempio pagamento bollettini postali, dichiarazione dei redditi, procedure amministrative varie previste dalla legge, quale ad esempio informazioni per progetti di abbattimento di barriere architettoniche);
- Accompagnamento verso visite programmate;
- Servizi informativi sull'accompagnamento e/o orientamento e/o formazione finalizzati all'inserimento o reinserimento lavorativo;
- Accompagnamento dal domicilio ai servizi sociali, ospedali, centri ricreativi, ecc. mediante *<specificare - su richiesta esplicita dell'Amministrazione>*:

- o Mezzo messo a disposizione dell'utente e/o
- o Mezzo con conducente idoneo all'utente, con l'assistenza dell'Operatore specializzato nell'Assistenza alla persona, messo a disposizione del Fornitore; in tal caso il Fornitore dovrà assicurare che gli spostamenti avvengano mediante mezzi di trasporto idonei a garantire il rispetto degli orari di inizio degli appuntamenti utili degli utenti tenendo conto delle condizioni fisiche dell'utente stesso. Ai fini dei suddetti trasporti di persone, è escluso l'utilizzo a carico del Fornitore di eventuali mezzi ordinari di soccorso quale ad esempio l'ambulanza, ferma restando la necessità di dover ricorrere a mezzi di soccorso in caso di emergenza. *<L'Amministrazione dovrà indicare esplicitamente se saranno a totale carico dell'Impresa tutte le spese sostenute per lo spostamento dell'utente; diversamente l'Amministrazione potrà prevedere appositi rimborsi delle spese sostenute dall'Impresa per lo spostamento dell'utente, previa esibizione di relativa documentazione contabile giustificativa dell'avvenuto spostamento>*.

\*\*\*

*<L'Amministrazione, potrà scegliere, se lo ritiene efficace, di valorizzare all'interno di una offerta tecnica, la modalità di comunicazione e reportistica mediante strumenti informatici/informativi tra Impresa ed Amministrazione>*

## **2.2 FASCICOLO DI ASSISTENZA DELL'UTENTE E/O DIARIO DELLE ATTIVITA' <EVENTUALE>**

L'Impresa deve redigere e rendere disponibile per l'Amministrazione e per gli altri soggetti coinvolti (ad esempio la famiglia) un "Fascicolo di Assistenza dell'Utente". Detto fascicolo periodicamente su base *<specificare se settimanale, mensile, trimestrale>* riporta, in coerenza con il Piano individuale di Assistenza dell'utente (di competenza dell'Amministrazione):

- i. data inizio e data fine del servizio nel suo complesso;
- ii. giorni e orari del servizio;
- iii. prestazioni erogate nel Servizio ( ad esempio somministrazione dei pasti, lavanderia, ecc.);
- iv. luogo di erogazione del servizio (ad esempio domicilio utente, centro diurno, ecc.);
- v. nome e cognome Operatore e qualifica professionale o titolo;
- vi. sottoscrizione del Fascicolo da parte degli operatori e dell'Impresa che erogano il servizio.

## **2.3 LE FIGURE PROFESSIONALI ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO SAD**

*Per le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi si veda l'Appendice A Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Per i destinatari dei suddetti servizi si veda il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*<Si precisa che alle persone che ricevono, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, una tutela dedicata in ragione della loro condizione, da intendersi come tutela maggiore rispetto a quella ordinaria in termini di servizi, la fruizione dei servizi elencati nel presente documento, dovrà necessariamente essere consentita/garantita (quindi operativamente collegata) da tale forma di tutela.>*

### 3 TELEASSISTENZA, TELECONTROLLO E/O TELESOCORSO PER UTENTI DOMICILIARI

*Le principali componenti del Servizio TELEASSISTENZA/TELESOCORSO sono indicate nel Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà selezionare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio TELEASSISTENZA TELECONTROLLO E/O TELESOCORSO in funzione delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione*

#### Obiettivi

Il servizio, mira a creare un sistema efficace ed efficiente volto al monitoraggio delle situazioni di **assistenza sociale**, di **salute** e di **sicurezza degli utenti domiciliari** *(<mediante anche l'installazione di terminali per la comunicazione remota con gli utenti ed eventuali ad esempio rilevatori di fumo e/o gas e/o allagamento>).*

Il servizio prevede di disporre di una **centrale operativa** *<specificare l'orario di erogazione del servizio, ad esempio H24>* in grado di rispondere in tempo reale alle situazioni di emergenza sociale – salute – sicurezza, considerando tale ogni situazione di imminente pericolo o disagio per la persona.

L'Impresa deve fornire all'utenza, l'apparecchiatura/attrezzatura adeguata al funzionamento del servizio *<specificare il dettaglio e le relative attrezzature tecniche rese disponibili>* **specificare se con telefonia fissa e/o con telefonia mobile**

Il servizio ha la funzione di ricevere chiamate e di chiamare l'utente secondo le modalità di seguito descritte.

#### Descrizione del servizio

Il servizio di "Teleassistenza e/o Telesoccorso", è costituito dalle prestazioni di seguito indicate:

- **TELECOMPAGNIA/TELESUPPORTO:** contatti telefonici strutturati e continuativi con l'utenza a sostegno della relazionalità dell'utenza, con frequenza *<specificare se settimanale, giornaliera, oraria, ecc.>*, previsti nel piano di assistenza individuale (P.A.I) dell'utente, volti a stimolare i rapporti sociali e ad offrire sostegno psicologico per superare la solitudine e l'isolamento mediante chiamate telefoniche "di compagnia" *<specificare la modalità delle chiamate>*, piuttosto che volte alla promozione della partecipazione e dei rapporti con la rete di sostegno sociale o dei servizi della comunità di riferimento dell'utente per far fronte a suoi bisogni che non richiedano un intervento urgente di soccorso; il Fornitore si impegna a fornire l'apparecchiatura/attrezzatura tecnica adeguata al funzionamento di detto servizio.
- **TELECONTROLLO/TELEMONITORAGGIO:** contatti telefonici strutturati e continuativi con l'utenza che consistono nell'erogazione di un servizio di monitoraggio periodico programmato sulle condizioni degli utenti, con frequenza *<specificare se mensile, settimanale, ecc.>*; *<specificare se l'attività si svolge nelle ore diurne dei giorni feriali>*; la frequenza del contatto dipende anche dalla segnalazione di particolari esigenze, in funzione delle condizioni di benessere della persona; il monitoraggio consiste anche nella verifica del corretto funzionamento dell'apparecchiatura/attrezzatura in dotazione dell'utente e alla verifica di capacità di utilizzo dell'attrezzatura stessa da parte dell'utente .
- Nel telecontrollo rientra anche il monitoraggio della sicurezza dell'utente, effettuato mediante la rilevazione di possibili condizioni di pericolo (ad esempio fughe di gas, prolungate assenze di movimenti all'interno del domicilio), trasmesse alla centrale operativa da apposite apparecchiature installate presso il domicilio dell'utente.
- **TELEASSISTENZA:** contatti telefonici strutturati e continuativi con l'utenza, che prevedono **l'insieme delle prestazioni** previste dal Piano di Assistenza Individuale (P.A.I), rivolte ad accertare:
  - i. l'insorgenza di eventuali necessità di ordine pratico (ad esempio verifica dell'avvenuta assunzione di farmaci);
  - ii. stato psicologico dell'utente (ad esempio per assenza temporanea di persone significative);
  - iii. stati di necessità o disagio che andranno segnalati ai competenti servizi territoriali;
  - iv. necessità di informazioni sulle opportunità offerte dai servizi della rete territoriale o sui percorsi di accesso ai servizi.

- **TELESOCORSO:** può consistere in *<specificare quale delle due opzioni di seguito riportate>*

#### **A. Contatti telefonici**

- Contatti telefonici tempestivi con l'utenza, volti alla gestione telefonica delle segnalazioni di emergenza sociale e sanitaria, inviate dall'utenza ad una centrale operativa funzionante h24, tutti i giorni dell'anno, festivi e festività comprese, in grado di gestire la segnalazione dall'insorgere del bisogno alla conclusione di tale condizione. Il Fornitore deve garantire la gestione del trasferimento delle chiamate ai Presidi sanitari, alle Forze dell'ordine, agli operatori socio-sanitari di riferimento della persona interessata alla segnalazione, ai familiari e/o a coloro che sono individuati nell'apposita scheda informativa dell'utente fornita dall'Amministrazione e/o dall'utente.

#### **B. Collegamenti telematici**

- i. Attivare tempestivamente i collegamenti telematici con l'utente; considerato anche il grado di disabilità dell'utente.
- ii. Ricevere, per via telematica, da parte dell'utente collegato, la segnalazione di situazioni di emergenza. In caso di segnalazione di emergenza, stabilire un immediato contatto diretto con l'utente. In assenza di risposta, seguire le procedure individuate a tutela della sicurezza dell'utente, attivando il soggetto idoneo ad operare l'intervento appropriato e seguendo l'evento fino alla cessazione dello stato di emergenza.

### **3.1 SPECIFICHE TECNICHE DELL'ATTREZZATURA**

*L'Amministrazione può indicare le specifiche tecniche anche in termini funzionali, dell'attrezzature in dotazione all'utente per l'erogazione del Servizio.*

### **3.2 LE FIGURE PROFESSIONALI ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

*Per le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi si veda l'Appendice A Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Per i destinatari dei suddetti servizi si veda il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI*

#### **4 SERVIZIO DI ASSISTENZA, SORVEGLIANZA O VIGILANZA SUI MEZZI DI TRASPORTO (TRASPORTO SOCIALE)**

*Le principali componenti del Servizio TRASPORTO SOCIALE sono indicate nel Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà selezionare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio TRASPORTO SOCIALE in funzione delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione.*

##### Obiettivi e Descrizione del servizio

Il servizio di assistenza e sorveglianza o vigilanza sui mezzi di trasporto di singoli utenti o di gruppi di utenti *(ad esempio servizio di assistenza e vigilanza sugli scuolabus nel tragitto domicilio-scuola-domicilio degli alunni oppure tragitto domicilio-struttura ricreativa-domicilio del disabile)*, prevede le seguenti attività: *<indicare tra quelle previste, a titolo esemplificativo, nel Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI MePA)>*

- Sorveglianza ed assistenza degli utenti all'interno del mezzo di trasporto,
- Controllo degli utenti durante il trasporto per verificare la corretta seduta nei singoli posti ed evitare eventuali circostanze che potrebbero arrecare danni agli utenti trasportati,
- Controllo e assistenza agli utenti durante la salita e la discesa dal mezzo di trasporto,
- Intrattenimento degli utenti durante il percorso, in particolare nei momenti di sosta del trasporto.

*<Si ricorda che, come indicato nel Capitolato Tecnico "Servizi Sociali", solo in associazione al servizio di assistenza e sorveglianza o vigilanza degli utenti sul mezzo, l'Amministrazione potrà richiedere anche la messa a disposizione del mezzo di trasporto e/o del conducente del mezzo sul quale viene effettuato il servizio di assistenza, sorveglianza o vigilanza.>*

##### **4.1 LE FIGURE PROFESSIONALI ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

*Per le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi si veda l'Appendice A Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Per i destinatari dei suddetti servizi si veda il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*<Si precisa che alle persone che ricevono, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, una tutela dedicata in ragione della loro condizione, da intendersi come tutela maggiore rispetto a quella ordinaria in termini di servizi, la fruizione dei servizi elencati nel presente documento, dovrà necessariamente essere consentita/garantita (quindi operativamente collegata) da tale forma di tutela.>*

## 5 SERVIZI DI GESTIONE DELL'ASILO NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA

*Le principali componenti del Servizio ASILO NIDO/SCUOLA DELL'INFANZIA sono indicate nel Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà selezionare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio ASILO NIDO/SCUOLA DELL'INFANZIA in funzione delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione*

### **ASILO NIDO E MICRO-NIDO**

*Fornire una descrizione del servizio richiesto, tenendo anche conto di quanto indicato nel Capitolato tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI MePA)*

### **SCUOLA INFANZIA**

*Fornire una descrizione del servizio richiesto, tenendo anche conto di quanto indicato nel Capitolato tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al CdO SERVIZI MePA)*

\*\*\*

#### **5.1 PIANO DI GESTIONE**

*Se previsto, indicare le caratteristiche del **Piano di Gestione** relativo alle attività che l'impresa è obbligata a svolgere, facendo anche riferimento a quanto indicato in proposito, a titolo esemplificativo, nel relativo sottoparagrafo del Capitolato tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI MePA)*

*Si suggerisce in particolare di evidenziare che il Progetto educativo prevede dei livelli minimi di servizio, che possono essere individuati attraverso il richiamo di una normativa di riferimento (quale a titolo esemplificativo la **progettazione educativa di cui al punto 4.6.3 della norma UNI 11034 "Servizi all'Infanzia"** finalizzata alla creazione di un ambiente atto a favorire l'instaurarsi di relazioni significative tra bambini e adulti, tra bambini e bambini e tra adulti e adulti.*

#### **5.2 PROGETTO EDUCATIVO**

*Indicare le caratteristiche del **Progetto educativo**, che l'impresa si impegna a rispettare per tutta la durata del contratto, facendo anche riferimento a quanto indicato in proposito, a titolo esemplificativo, nel relativo sottoparagrafo del Capitolato tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI MePA).*

*Si riportano di seguito possibili previsioni che l'Amministrazione, se ritenute applicabili, potrebbe utilizzare o adattare alle proprie esigenze:*

L'Impresa si impegna ad osservare, per tutta la durata del contratto, gli obblighi di seguito definiti e gli impegni assunti in sede di gara che costituiscono il **Progetto educativo**, atto ad assicurare la regolare attività dell'asilo nido.

Nel predetto progetto sono definite le metodologie relative all'inserimento dei nuovi utenti, l'insieme delle attività educative, dell'organizzazione degli spazi educativi, dei tempi e dei materiali necessari per il raggiungimento degli obiettivi formativi, delle azioni di interoperabilità sinergica con le famiglie, degli strumenti e delle azioni per la continuità nido-scuola dell'infanzia; detto progetto deve inoltre prevedere la messa in atto di azioni di stimolo differenziate per percorsi di crescita (sviluppo del senso percettivo, sviluppo motorio, sviluppo della comunicazione verbale e non verbale, ecc.).

Nel caso di bambini portatori di handicap, l'Impresa deve definire modalità specifiche di accesso e di erogazione del servizio in collaborazione con i Servizi Territoriali e con i genitori, instaurando una rete di relazioni con i Servizi del Territorio preposti all'intervento sui bambini portatori di handicap e indirizzando le famiglie ad usufruire di tali Servizi.

Il Progetto Educativo deve essere conosciuto e condiviso da tutto il gruppo educativo con la verifica da parte del coordinatore e dell'Amministrazione dell'attuazione del progetto stesso.

##### **5.2.1 Obblighi relativi al Progetto educativo**

L'Impresa attua il progetto educativo secondo quanto di seguito dettagliato:

### 5.2.1.1 Ambientamento/inserimento

Il coordinatore e gli educatori/operatori, prima dell'avvio dell'anno educativo, devono svolgere un incontro collegiale con i familiari dei bambini ammessi all'Asilo nido al fine di presentare il gruppo educativo e la struttura dove saranno svolte le attività, nonché consegnare e illustrare la programmazione delle attività e pianificare gli incontri individuali tra l'educatore di riferimento e ciascun familiare. A riguardo si precisa che l'Impresa individua un educatore di riferimento per ciascun bambino e per la relativa famiglia.

Nel colloquio conoscitivo individuale l'educatore referente deve raccogliere tutte quelle informazioni che consentono la conoscenza del percorso di crescita del bambino, della sua storia e della sua famiglia al fine di elaborare al meglio l'intervento educativo e condividere, con la famiglia del bambino, la regolamentazione delle prime due settimane di inserimento.

Si precisa che l'inserimento del bambino, tra l'altro, prevede:

- a. la costanza del riferimento educativo e la presenza di una figura familiare di riferimento che affianchi il bambino nella fase iniziale per il tempo necessario all'inserimento graduale dello stesso;
- b. la gradualità dei tempi di allontanamento dalla figura familiare e dei tempi di permanenza nella struttura, in modo da favorire il distacco da una parte e la conoscenza del nuovo contesto da parte del bambino dall'altra;
- c. l'approntamento delle schede personali per ciascun bambino riportanti le informazioni raccolte nell'incontro preliminare, al fine di conservare una memoria storica del percorso di crescita di ogni bambino, da aggiornare durante il percorso formativo del bambino stesso.

### 5.2.1.2 Gestione della giornata

L'Impresa deve definire ed organizzare le attività di "routine" (l'accoglienza ed il ricongiungimento con i genitori e momenti dedicati all'alimentazione, al riposo, all'igiene personale e allo sviluppo psicofisico) in modo da favorire una sequenza quotidiana regolare e così che tempi, ritmi e modalità tengano conto delle diverse età ed esigenze del bambino.

Si precisa che:

- a. all'inizio di ogni anno educativo l'Impresa si impegna a predisporre, sulla base del progetto educativo, la programmazione delle attività giornaliere. Tale programmazione deve essere trasmessa all'Amministrazione prima dell'inizio dell'anno educativo;
- b. il predetto programma delle attività giornaliere deve essere differenziato per ogni sezione, per le diverse fasce di età dei bambini ed in funzione delle loro esigenze;
- c. in funzione dell'età del bambino devono essere offerte opportunità diversificate di gioco libero ed organizzato con un coinvolgimento sia a livello individuale che a livello di piccolo o grande gruppo, organizzando a tal fine spazi e materiali specifici per le differenti proposte;
- d. i bambini non devono essere mai lasciati fuori dal controllo del personale addetto, anche durante il sonno.

### 5.2.1.3 Accoglienza e ricongiungimento con i genitori

Gli educatori/operatori di riferimento accolgono e riconsegnano i bambini alle loro famiglie nel rispetto delle identità e delle differenze di cultura, di genere, di percorsi evolutivi, assicurando e supportando il bambino e il suo familiare nella fase del distacco e del ricongiungimento.

Si precisa che:

- a. deve essere previsto, a cura dell'Impresa, uno spazio accoglienza dove i bambini possono sostare con i familiari e gli educatori/operatori di riferimento;
- b. L'Impresa deve riportare su apposito registro le presenze dei bambini;
- c. L'Impresa deve verificare che la persona alla quale il bambino viene riconsegnato sia uno dei genitori o persona da lui formalmente delegata;

- d. nel caso di assenze i bambini possono essere riammessi previa consegna dei documenti giustificativi. Nel caso di assenze ingiustificate protratte per più giorni dovrà essere data idonea comunicazione all'Amministrazione che provvederà ad applicare la disciplina del caso.
- e. la riconsegna dei bambini ai loro familiari avviene presso il predetto spazio accoglienza nel quale gli educatori/operatori dovranno informarli sull'andamento generale della giornata.

#### **5.2.1.4 Momenti dedicati all'alimentazione**

Gli educatori/operatori, in compresenza, accompagnano i bambini nel momento dedicato all'alimentazione favorendo, in funzione dell'età, lo sviluppo della loro autonomia nell'assumere il cibo.

I pasti previsti per i bambini, a seconda della fascia d'età e delle indicazioni date dalla famiglia e in linea con quanto disposto dalla Regione/Comune di riferimento e dal presente Capitolato, sono la colazione, il pranzo e la merenda.

L'Impresa deve garantire che i momenti dedicati all'alimentazione, oltre a favorire la socializzazione e l'interazione tra i bambini e di quest'ultimi con gli adulti, abbiano anche una valenza educativa (es. approntamento della tavola, preparazione e conoscenza dei cibi, sviluppo del gusto).

Gli educatori/operatori verificano sulla *scheda personale del bambino* e con i familiari l'eventuale presenza di particolari condizioni di salute del bambino che richiedano l'adozione di diete speciali, assicurandosi in tal caso l'attenta esecuzione delle disposizioni specifiche, eventualmente in accordo con il pediatra.

#### **5.2.1.5 Momenti dedicati all'igiene personale**

Gli educatori/operatori, nei momenti dedicati all'igiene personale e all'espletamento delle funzioni fisiologiche, promuovono, in funzione dell'età, l'autonomia e la partecipazione dei bambini nello svolgimento delle operazioni di cura personale, favorendo la conoscenza del proprio corpo anche in funzione delle implicazioni sulla salute (es. "lavo i denti per evitare le carie").

Gli educatori/operatori verificano sulla *scheda personale del bambino* e con i familiari l'eventuale presenza di particolari condizioni di salute del bambino che richiedano l'utilizzo di materiali igienici specifici (ad esempio anallergici), assicurandosi in tal caso l'attenta esecuzione delle disposizioni specifiche, eventualmente in accordo con il pediatra.

#### **5.2.1.6 Momenti dedicati al riposo**

Gli educatori/operatori accompagnano i bambini nei momenti dedicati al riposo adottando modalità (ad esempio rituali quali la lettura di una favola o l'ascolto di una musica) che favoriscano, in funzione dell'età, il rilassamento e quindi l'addormentamento dei bambini.

Gli educatori/operatori verificano sulla *scheda personale del bambino* e con i familiari la modalità di addormentamento utilizzata in casa e si attivano per riprodurla, per quanto possibile, anche al nido, al fine di minimizzare le differenze rispetto al contesto familiare.

Per quanto possibile il momento del risveglio rispetta le esigenze del bambino evitando il risveglio forzato da parte dell'educatore.

#### **5.2.1.7 Momenti dedicati allo sviluppo psicofisico <SE NEL PROGETTO EDUCATIVO SONO PREVISTI LABORATORI>**

L'Impresa si impegna, tramite l'organizzazione dei bambini in piccoli gruppi, all'espletamento delle attività ludico-didattiche, necessarie allo sviluppo psicofisico del bambino (ad esempio gioco libero, gioco simbolico), nonché alle attività rientranti nei Laboratori di cui al progetto educativo presentato in sede di gara, in linea con gli impegni previsti ai successivi paragrafi e con la programmazione delle attività giornaliere.

#### **5.2.1.8 Monitoraggio del Progetto Educativo da parte dell'Impresa**

L'Impresa si impegna a monitorare la corretta esecuzione del progetto educativo nel rispetto degli impegni assunti al fine di definire possibili azioni di miglioramento nell'esecuzione del servizio. A tal fine l'Impresa è tenuto, tra l'altro, a svolgere almeno n. 1 incontro mensile di collettivo, al di fuori dell'orario di servizio, al quale devono partecipare gli

educatori/operatori/operatori e il coordinatore per dare modo al gruppo educativo di discutere con il coordinatore di tutte le criticità inerenti il servizio (*cd. spazio di confronto*).

L'Impresa è tenuta ad aggiornare costantemente durante il percorso formativo le schede personali di ciascun bambino approntate durante la fase di ambientamento. Tali schede hanno lo scopo di descrivere lo sviluppo psico-evolutivo di ciascun bambino nonché quanto di pertinente e funzionale ai fini di preconstituire un supporto documentale nella fase di inserimento nella scuola materna secondo la logica della continuità educativa e devono considerare almeno i seguenti aspetti:

- modalità ed esiti dell'inserimento;
- modalità di relazione con i genitori;
- modalità di relazione con il personale educativo;
- modalità di relazione con i coetanei;
- tappe dello sviluppo evolutivo;
- raggiungimento degli obiettivi prefissati in fase di stesura del progetto educativo;
- obiettivi non raggiunti e le motivazioni che ne hanno impedito la realizzazione.

#### **5.2.1.9 Partecipazione della famiglia**

L'Impresa si impegna a mettere in atto azioni volte a coinvolgere la famiglia nella realtà della struttura e ad incentivare l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e di cooperazione tra il personale e la famiglia (*cd. sostegno alla genitorialità*). A tal fine l'Impresa deve organizzare almeno:

- a. n. \_ <specificare n. riunioni> riunioni all'anno, al di fuori dell'orario di servizio, con i genitori nelle quali devono essere presenti il coordinatore e gli educatori/operatori/operatori (*cd. riunioni di sezione*), allo scopo di condividere metodi e criteri educativi adottati, nonché di verificare i risultati raggiunti da ciascuna sezione;
- b. n. \_ <specificare n. incontri> incontri individuali ogni anno educativo (*cd. colloqui individuali*), al di fuori dell'orario di servizio con i genitori nel quale deve essere presente l'educatore di riferimento ed eventualmente il coordinatore, allo scopo di condividere i risultati raggiunti, i comportamenti del bambino al nido e a casa, le eventuali problematiche e le conseguenti azioni da adottare.

L'Impresa, inoltre, si impegna all'espletamento delle attività inerenti il sostegno alla genitorialità di cui al progetto eventualmente presentato in sede di gara, in linea con gli impegni previsti.

Con riferimento alla partecipazione della famiglia si precisa che l'Impresa deve farsi carico di promuovere l'istituzione dell'Assemblea dei genitori dei bambini iscritti al nido, secondo quanto previsto dalla legge regionale in materia, organizzando le attività preliminari e mettendo a disposizione, al di fuori dell'orario di servizio, i locali della struttura. Inoltre, l'Assemblea dei genitori potrà istituire una Commissione mensa, al fine di verificare la rispondenza dei pasti alle prescrizioni del presente Capitolato e di formulare proposte migliorative del servizio di ristorazione.

#### **5.2.1.10 Servizi Socio-Educativi ed attività Espressive-ricreative**

All'interno del Progetto educativo sono quindi garantiti i seguenti servizi:

- i. Servizi di assistenza socio-educativa;
- ii. Servizi educativi e didattici multidisciplinari;
- iii. Servizi di supporto e/o collaborazione alle attività didattiche (Attività espressive-ricreative);
- iv. Assistenza specifica ai bambini disabili.

#### **5.2.1.11 <eventuale> Impegni relativi al Progetto Educativo**

***Il presente paragrafo deve essere inserito solo nell'ipotesi in cui i servizi di seguito indicati sono oggetto di valutazione tecnica delle offerte presentate da parte dell'Amministrazione.***

L'Impresa si obbliga ad osservare gli impegni relativi al Progetto educativo assunti in sede di gara, che costituiranno parte integrante del contratto che sarà sottoscritto con l'Amministrazione:

- a. **laboratori per obiettivi formativi.** L'Impresa si impegna a realizzare i laboratori in linea con quanto eventualmente offerto in sede di gara;
- b. **interventi di integrazione dei bambini di etnie e culture diverse.** L'Impresa si impegna ad impiegare il personale educativo in possesso delle competenze specifiche (titoli di studio ed esperienze maturate sul campo), in linea con quanto eventualmente offerto in sede di gara;
- c. **interventi di sostegno dei bambini portatori di handicap.** L'Impresa si impegna ad impiegare il personale educativo in possesso delle competenze specifiche (titoli di studio ed esperienze maturate sul campo), in linea con quanto eventualmente offerto in sede di gara;
- d. **partecipazione della famiglia (Sostegno alla genitorialità).** L'Impresa al fine di sostenere i genitori nell'affrontare le problematiche neuropsicologiche in età evolutiva e di farli partecipare alla vita del nido, in linea con quanto eventualmente offerto in sede di gara, si impegna a:
  - o organizzare, al di fuori dell'orario di servizio, degli incontri nei limiti di quanto previsto nel disciplinare di gara su tematiche neuropsicologiche in età evolutiva (es. disturbi comportamentali, disturbi del sonno, dell'alimentazione), definite nel corso dell'anno educativo dal gruppo educativo in accordo con le famiglie, tenuti da soggetti qualificati di comprovata esperienza sulla tematica trattata;
  - o realizzare il Piano delle attività collettive, che preveda la partecipazione dei familiari dei bambini (es. laboratori didattici, feste e/o altre iniziative), in linea con quanto eventualmente offerto in sede di gara;
- e. **organicità del progetto educativo.** L'Impresa si impegna a dare attuazione al Progetto educativo, in modo da garantire l'organicità dello stesso in funzione dell'offerta educativa presentata, della organizzazione della giornata, nonché in funzione della fascia d'età dei bambini coinvolti, in linea con le esigenze espresse nel presente Capitolato.

### 5.2.2 Servizi di supporto al Servizio Educativo

*Tali servizi, a seconda delle esigenze dell'Amministrazione, potrebbero essere richiesti come requisiti minimi con l'indicazione di un numero di ore e/o come requisiti migliorativi all'interno dell'Offerta Tecnica.*

*<L'Amministrazione deve specificare una dettagliata descrizione del servizio di seguito richiesto al fine di definire le caratteristiche essenziali del servizio e consentire ai concorrenti di eventualmente offrire prestazioni migliorative, se richieste dall'Amministrazione stessa >*

- Servizio di consulenza logopedica;
- Servizio di consulenza psico-pedagogica;
- Attività di programmazione didattica (con elaborazione del piano didattico annuale);
- Attività di valutazione, formazione ed aggiornamento del personale;
- Attività di relazione con le famiglie, con l'Amministrazione comunale e con i servizi sociosanitari ed educativi del territorio.

### 5.3 <EVENTUALE> SERVIZIO DI RISTORAZIONE

*Come indicato nel Capitolato tecnico "Servizi sociali" (Allegato 4 al Capitolato d'Oneri SERVIZI MePA), il Servizio di Ristorazione può essere erogato solo congiuntamente all'erogazione dei servizi socio-educativi all'interno della struttura dedicata alNido/scuola dell'infanzia.*

*I seguenti sottoparagrafi recano diciture esemplificative, di carattere indicativo, che l'Amministrazione è tenuta a valorizzare secondo le proprie esigenze.*

Il Servizio di Ristorazione, deve essere erogato secondo la **Dieta** prevista da *<specificare>* per tutti i bambini o Diete specifiche *<specificare>*; il servizio prevede *<specificare>*:

- i. La preparazione di pasti (colazione, pranzo, merende) veicolati da cucina dell'Impresa e la somministrazione agli utenti;

- ii. l'approvvigionamento delle derrate, la preparazione e la somministrazione dei pasti (colazione, pranzo, merende), nei vari momenti della giornata in cui è prevista l'alimentazione dei bambini), <specificare se educatore, assistente all'infanzia o altra qualifica professionale>.

Il servizio di ristorazione consiste in a titolo esemplificativo e non esaustivo <specificare tipologia ed orari di somministrazione>:

*n. 2 merende (mattina ore..... e pomeriggio .....)*

*n. 1 pasto (pranzo .....)*

### **5.3.1 <se presente la cucina nella struttura> Disposizioni generali inerenti il servizio di ristorazione**

L'Impresa è tenuta a preparare i pasti destinati agli utenti della struttura esclusivamente presso la cucina presente nella struttura, che deve essere funzionante dal primo giorno di avvio del servizio oggetto del presente appalto.

Tutte le indicazioni relative ai pasti dei bambini, differenziate per fasce d'età (menù giornaliero, tabelle dietetiche e grammature, specifiche tecniche delle derrate, ecc.) sono quelle in uso nella Amministrazione competente.

L'Impresa si impegna a preparare diete speciali, in aderenza con il menù giornaliero, per comprovate situazioni patologiche confortate da certificato medico, per esigenze etico-religiose, previa richiesta scritta dei genitori, ed infine diete leggere su semplice richiesta fatta al coordinatore/referente entro le ore \_\_\_\_ <specificare orario> dello stesso giorno.

Resta inteso che è a carico dell'Impresa l'approvvigionamento delle derrate, la preparazione, il confezionamento, la somministrazione dei pasti ai bambini, il porzionamento e la spezzettatura delle preparazioni gastronomiche.

Si precisa che, diversamente dalle attrezzature di cucina, la stoviglie per il consumo del pasto (es. piatti, bicchieri, posate e biberon), le tovaglie ed eventuali ulteriori contenitori (es. brocche per l'acqua) dovranno essere messe a disposizione dall'Impresa, per tutta la durata del contratto.

L'Impresa si impegna all'erogazione del servizio di ristorazione nel rispetto di tutta la normativa vigente in materia ed in conformità al sistema di analisi di controllo HACCP avvalendosi di fornitori in grado di possedere le idonee garanzie, nel rispetto delle norme vigenti in materia.

Le procedure di acquisto degli alimenti dovranno garantire il rispetto del D.P.R. n. 128/1999 "Regolamento recante norme per l'attuazione delle direttive 96/5/CE e 98/36/CE sugli alimenti a base di cereali e altri alimenti destinati a lattanti e bambini".

### **5.3.2 Obblighi normativi relativi alla sicurezza dei prodotti alimentari**

L'Impresa entro \_\_\_\_ <specificare un termine> dall'inizio delle attività deve redigere e applicare, presso la cucina della struttura e presso il luogo di consumo dei pasti, il *piano di autocontrollo*, conformemente a quanto previsto dal Regolamento CEE/UE n. 852/2004, concernente la sicurezza igienica dei prodotti alimentari. L'Impresa a richiesta dell'Amministrazione, deve dimostrare di avere ottemperato a tutte le normative cogenti specifiche del settore tra cui la tracciabilità dei prodotti alimentari ai sensi del Regolamento CE n.178/2002.

Inoltre, l'Impresa su richiesta dell'Amministrazione, deve presentare il *piano di formazione* per il personale sull' HACCP con relativo registro/attestazione di frequenza.

### **5.3.3 Rispetto delle disposizioni igienico sanitarie**

L'Impresa nelle diverse fasi dello svolgimento del servizio deve rispettare tutte le norme vigenti atte a garantire i livelli igienici previsti dalle stesse e dalle specifiche tecniche in uso presso le strutture dell'Amministrazione. Il personale addetto alla manipolazione, preparazione e somministrazione dei pasti, deve scrupolosamente osservare le "Buone Norme di Produzione" (G.M.P.) scaturite dal *manuale di Autocontrollo*. Il personale in particolare non deve avere smalti e/o trattamenti estetici e ricostruttivi sulle unghie, né indossare anelli, braccialetti e orologi durante il servizio, al fine di non favorire una contaminazione delle pietanze in lavorazione o in somministrazione.

### **5.3.4 <eventuale> Conservazione dei campioni delle preparazioni gastronomiche**

Qualora richiesto dall'Amministrazione, l'Impresa al fine di individuare più celermente le cause di eventuali

tossinfezioni o infezioni alimentari, deve prelevare almeno *<specificare> ad esempio gr. 150* di ciascuna preparazione gastronomica e riporla singolarmente in sacchetti sterili sui quali deve essere indicato il contenuto o un codice identificativo, il luogo, la data e l'ora del prelievo.

I campioni così confezionati, devono essere conservati in frigorifero a temperatura di 0° per le 72 ore successive.

Detti campioni sono da ritenersi a disposizione dell'Amministrazione ed aggiuntivi ad eventuali altri "pasto test" richiesti dalle norme sanitarie vigenti.

### **5.3.5 Divieto di riciclo**

L'Impresa deve garantire che non sarà effettuata qualsiasi forma di riciclo. Per riciclo si intende l'utilizzo, tal quale o trasformato in differenti preparazioni gastronomiche di eccedenze di produzione o di avanzi.

### **5.3.6 Pulizia degli impianti, delle macchine, degli arredi e delle attrezzature di cucina**

Al termine delle operazioni di preparazione dei pasti, le macchine, gli impianti, gli arredi e le attrezzature presenti presso la cucina devono essere accuratamente deterse e disinfettate.

**Prima di procedere alle operazioni di pulizia di impianti ed attrezzature, gli interruttori del quadro generale dovranno essere disinseriti.**

Durante le operazioni di lavaggio delle attrezzature è fatto divieto di impiegare getti d'acqua diretti sui quadri elettrici.

**Le operazioni di lavaggio e pulizia non devono essere eseguite nel caso in cui sia ancora in corso la preparazione dei pasti.**

### **5.3.7 Modalità di pulizia dei locali di consumo dei pasti**

Le operazioni di pulizia da eseguire presso i locali dove vengono consumati i pasti a titolo esemplificativo sono costituite dalle seguenti attività:

- sbarazzo e lavaggio dei tavoli;
- pulizia e disinfezione degli utensili impiegati per la somministrazione;
- pulizia degli arredi;
- capovolgimento delle sedie sui tavoli e scopatura e lavaggio dei pavimenti dei locali di consumo dei pasti, dei locali dispensa e degli spogliatoi;
- pulizia totale e disinfezione dei servizi igienici.

## **5.4 ULTERIORI SERVIZI DI FUNZIONAMENTO**

*I servizi di funzionamento riguardano la prestazione presso le relative strutture scolastiche dei servizi indicati nel relativo paragrafo del Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI MePA).*

## **5.5 DOCUMENTAZIONE PER I CONTROLLI DI CONFORMITÀ**

L'Impresa si impegna a predisporre e/o a conservare presso la struttura tutta la documentazione richiesta dal presente Capitolato e dalla normativa in materia, nonché a metterla a disposizione degli incaricati ai controlli di conformità da parte dell'Amministrazione.

In particolare presso i locali della struttura l'Impresa è tenuta, tra gli altri, a mantenere copia dei seguenti documenti:

- Progetto gestionale ed educativo (Capitolato Tecnico *ed <eventuale>* Offerta tecnica);
- Verbale di consegna;
- Elenco del personale, relativo curriculum e monte ore previsto, nonché relative mansioni anche con riferimento alle figure previste dal D.lgs.81/2008;
- Programma di turnazione del personale;
- Registro presenze del personale in servizio (posto all'ingresso);
- Piano della formazione per il personale;
- Registro presenze bambini e relative schede personali (posto all'ingresso);

- *<eventuale>* Certificazione UN EN ISO 9001 in corso di validità e relativo Manuale della Qualità tenuto costantemente aggiornato;
- *Manuale di autocontrollo* in conformità al Reg. CE 852/2004 ed evidenze dell'applicazione della tracciabilità dei prodotti alimentari ai sensi del Regolamento CE n.178/2002;
- Documentazione e Piani previsti dal D.lgs. 81/2008 (DVR, Piano di emergenza, etc.);
- Schede Tecniche e di sicurezza dei prodotti detergenti e disinfettanti;
- Specifiche Tecniche relative al servizio di Ristorazione dell'Amministrazione utilizzate per il presente appalto, elenco delle diete speciali eventualmente richieste e somministrate ai bambini;
- Registro delle manutenzioni;
- Verbali degli incontri/riunioni svolti presso l'asilo nido per le finalità descritte nel presente Capitolato.

## 5.6 PERSONALE/OPERATORI/EDUCATORI IMPIEGATI NEL SERVIZIO

*Tale paragrafo deve essere formulato sulla base di quanto previsto nel corrispondente paragrafo del Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI MePA)*

Le figure professionali, secondo quanto previsto dalle normative vigenti, sono:

- n. \_ Coordinatore *<specificare numero e il livello dell'Operatore>*;
- n. \_ Educatori/operatori/operatori con specifiche qualifiche/titoli *<specificare numero e il livello dell'Operatore>*;
- n. \_ *<specificare numero e titolo o qualifica o formazione e livello dell'Operatore>*.
- .....
- Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi possono essere anche *<a titolo esemplificativo>* di seguito indicate: *<indicare>*

Si precisa che il numero degli operatori di cui sopra è stato calcolato considerando il numero massimo di n° \_\_\_\_\_ *<specificare numero>* bambini iscritti nella fascia d'orario \_\_,00- \_\_,00 *<specificare orario>*. Il predetto numero di addetti potrà variare in funzione degli iscritti alle diverse fasce orarie *<specificare fasce orarie>* dovendosi garantire esclusivamente il rapporto previsto dalla richiamata normativa.

Pertanto nel richiamare integralmente la normativa in materia, si ribadisce che il rapporto numerico tra personale dell'asilo nido e bambini iscritti (per fasce d'orario) deve rispettare il disposto della *<specificare Legge>* L.R. \_\_\_\_\_ per quanto riguarda gli educatori/operatori/operatori ed ulteriore personale *< specificare numero e titolo o qualifica o formazione e livello dell'Operatore>*. Durante l'ora di servizio deve sempre essere rispettato il rapporto educatori/operatori bambini. Inoltre, secondo quanto disposto *<specificare Legge> deve essere assicurata la richiesta di eventuale stabilità del personale educativo ed ausiliario, per almeno tutto l'anno educativo (salvo casi di forza maggiore debitamente e formalmente documentati) e la tempestiva sostituzione degli operatori assenti (per malattia, maternità, ferie o quant'altro contrattualmente previsto) con altri con gli stessi requisiti, in modo da garantire il regolare espletamento del servizio, nel rispetto dei parametri numerici adulti/bambini definiti dalla normativa vigente.*

Si precisa, altresì, che attraverso il programma di turnazione dovrà essere garantita la continuità educativa sia durante l'anno che da un anno all'altro. Inoltre, relativamente alla turnazione si precisa che sono ammessi due turni di servizio con la compresenza nell'orario di pranzo.

E' da segnalare, altresì, che in presenza di bambini diversamente abili l'organico deve essere integrato con personale competente, secondo la gravità dei casi, di concerto con la ASL che li ha in carico.

Con specifico riferimento al Coordinatore si segnala che deve essere garantita la sua presenza almeno dalle ore \_\_,00 del mattino e fino alle ore \_\_,00 *<specificare orario>* e comunque non meno di \_\_ ore settimanali, *<specificare orario>* segnalandosi a riguardo che è escluso che il coordinatore del servizio possa svolgere nel contempo il ruolo di educatore.

L'Impresa deve garantire per almeno n. \_\_ *<specificare n. di ore>* mensili la presenza presso la struttura di un medico specializzato in pediatria.

Per quanto attiene all'orario di lavoro da dedicare alle attività accessorie al funzionamento del servizio si rimanda alla normativa specifica emanata a livello nazionale, regionale e comunale, nonché al presente Capitolato.

L'Impresa a partire dall'attivazione del servizio deve impiegare il personale nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa in materia e dal presente Capitolato così come eventualmente integrato in fase di gara. A riguardo l'Impresa predispone e trasmette all'Amministrazione, prima dell'attivazione del servizio, in coerenza con il Progetto educativo:

- **l'elenco nominativo del personale che sarà impiegato nel servizio** riportante l'indicazione del livello della qualifica e delle ore mensili, allegando i curricula dei suddetti operatori ed il contratto di lavoro;
- **l'elenco del personale che sarà utilizzato per le sostituzioni**, riportante le stesse indicazioni di cui al punto precedente.

L'Amministrazione previa verifica del rispetto degli obblighi previsti dal presente Capitolato, eventualmente integrati dall'offerta tecnica, autorizza l'impiego del suddetto personale. Entro due mesi dall'attivazione del servizio è in facoltà dell'Amministrazione sostituire il personale impiegato, nel rispetto degli impegni contrattuali, al solo fine di migliorare la qualità del servizio, previa autorizzazione dell'Amministrazione. Decorsi due mesi dall'attivazione si applica quanto previsto dal successivo paragrafo *"Variazioni e reintegri del personale"*.

Entro *<specificare termine>* \_\_\_\_ mesi dall'inizio di ciascun anno educativo l'Impresa predispone e trasmette all'Amministrazione, in coerenza con il progetto educativo, il programma di turnazione del personale (nominativo) relativo all'anno educativo, distinto per sezione, con descrizione delle relative attività (es. diagramma di Gantt) evidenziando le compresenze previste. Si precisa, altresì, che l'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente all'Amministrazione eventuali variazioni del suddetto programma di turnazione. Si precisa, inoltre, che attraverso il programma di turnazione dovrà essere garantita la continuità educativa da un anno all'altro.

### 5.6.1 Requisiti del personale

*<Di seguito, a titolo esemplificativo, si riporta una serie di caratteristiche delle figure professionali che l'Amministrazione può richiedere secondo le proprie esigenze>*

L'Impresa si obbliga ad impiegare nell'erogazione dei servizi di cui trattasi solamente personale in possesso di specifica preparazione ed esperienza, come di seguito rappresentato:

- a) **Coordinatore pedagogico:** Laurea specifica ad indirizzo socio-pedagogico o socio-psicologico (Laurea in Psicologia, Pedagogia, Scienze dell'Educazione o Scienze della Formazione Primaria; Psicopedagogia o lauree equipollenti) oppure Diploma del corso di laurea triennale per educatore nelle comunità infantili. Deve, altresì, possedere competenze gestionali e competenze specifiche sul lavoro di gruppo e sul coordinamento di gruppi di lavoro. Deve possedere esperienza professionale specifica di coordinamento di almeno un anno educativo continuativo, documentata, nei servizi educativi/ricreativi nella fascia di età da tre a trentasei mesi di età.
- b) **Educatore:** Almeno i titoli di studio previsti dalla Regione di riferimento (*quali ad esempio: diploma di assistente alla comunità d'infanzia; diploma di maturità magistrale o abilitazione magistrale; diploma di liceo socio-psicopedagogico; diploma di tecnico dei servizi sociali; diploma di Operatore dei servizi sociali; diploma di maturità tecnica femminile (con indirizzo dirigente di comunità); diploma di vigilatrice d'infanzia; diploma di assistente all'infanzia; diploma di puericultrice*). Deve possedere, inoltre, competenze attinenti la sfera affettiva, cognitiva e relazionale. Tale capacità può essere stata perfezionata attraverso una formazione personale o di gruppo. Deve possedere esperienza professionale non inferiore a \_\_\_\_\_ *<specificare termine>*, anche non continuativo, documentata, in servizi educativi/ricreativi nella fascia di età da tre a trentasei mesi di età.
- c) **Cuoco:** *<descrizione>*.
- d) **Medico specializzato in pediatria:** Laurea in medicina con specializzazione in pediatria.

I predetti requisiti devono essere posseduti dal personale all'inizio dell'erogazione del servizio e dal personale impiegato per le eventuali sostituzioni.

## 5.6.2 Compiti del personale

*<Di seguito, a titolo esemplificativo e comunque da adattare alle esigenze dell'Amministrazione, si riporta una serie di attività che possono essere richieste alle diverse figure professionali>*

- a) **Coordinatore pedagogico:** il Coordinatore pedagogico è responsabile del progetto gestionale ed educativo, gestisce i rapporti nel gruppo di lavoro, la formazione del personale e provvede a sviluppare in modo continuativo le informazioni sia all'interno che all'esterno del servizio, con particolare attenzione alla cura delle relazioni con le famiglie. Il Coordinatore Pedagogico pianifica l'attività del gruppo educativo e di tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio verificandone la qualità, confrontandosi a riguardo con tutti gli attori coinvolti, garantendo il raccordo con i servizi della prima infanzia comunale e con gli altri servizi educativi del territorio, con i servizi sociali e sanitari. Il Coordinatore Pedagogico garantisce la massima trasparenza nella gestione dei servizi prevedendo forme di partecipazione delle famiglie alle scelte educative e alla verifica della loro attuazione. Il Coordinatore non può svolgere nel contempo il ruolo di educatore.
- b) **Educatore:** il compito degli educatori/operatori consiste nel provvedere con la massima diligenza e cura alla vigilanza, all'assistenza, all'alimentazione, alla perfetta igiene dei bambini, all'attività socio-pedagogica e ludico ricreativa dei bambini e quanto altro si rendesse necessario per il perfetto funzionamento dell'Asilo Nido, secondo le indicazioni date dal coordinatore pedagogico. Inoltre, gli educatori/operatori si relazionano con il gruppo educativo e sono in costante rapporto con le famiglie allo scopo di agevolare l'evoluzione affettiva e lo sviluppo cognitivo e sociale dei bambini.
- c) **Cuoco:** il cuoco è responsabile della tenuta della cucina, delle ordinazioni delle derrate, del controllo delle forniture verificandone la conformità agli standard di qualità previste nella Specifica tecnica relativa alle caratteristiche merceologiche ed igieniche delle derrate alimentari, della conservazione e manipolazione degli alimenti e della preparazione dei pasti previsti nel menu giornaliero, nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie, della tenuta del manuale di autocontrollo e della piena attuazione dello stesso.
- d) **Medico specializzato in pediatria:** il medico pediatra è responsabile, in linea con le disposizioni vigenti, del controllo dello stato di salute dei bambini sia in via preventiva che in caso di insorgenza di patologia o in presenza di visibili condizioni ostative alla frequenza, del monitoraggio e dell'adeguamento del trattamento dietetico dei singoli bambini in accordo con il medico curante del bambino.

## 5.7 ASPETTI CONTRATTUALI

*<Ove ritenuto necessario, inserire nel capitolato tecnico un paragrafo relativo agli aspetti contrattuali di ordine generale previsti per l'espletamento del servizio. Segue struttura di alcuni possibili aspetti che l'Amministrazione potrebbe disciplinare nel Capitolato tecnico>*

### 5.7.1 Interruzione e/o sospensione temporanea del servizio

In ogni caso di interruzione e/o sospensione del servizio, l'Impresa dovrà darne tempestivo avviso all'Amministrazione con anticipo di almeno <specificare termine> giorni lavorativi, salvo motivate ed oggettive ragioni.

L'Impresa deve rispettare e far rispettare dai propri dipendenti le disposizioni di cui alla legge 12/6/1990, n. 146 "sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali" e s.m.i..

Le interruzioni parziali del servizio per guasti o per cause di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna, se comunicate tempestivamente all'Amministrazione.

Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo dell'Impresa, che lo stesso non possa evitare con l'esercizio della normale diligenza. A titolo meramente indicativo e senza alcuna limitazione, saranno considerate cause di forza maggiore: terremoti ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili. In ogni caso l'Impresa non potrà sospendere il servizio eccependo irregolarità di controprestazioni.

### 5.7.2 MANUTENZIONI DI COMPETENZA DELL'IMPRESA E DELL'AMMINISTRAZIONE

*<Di seguito possibili previsioni relative all'eventuale implementazione di una disciplina contrattuale delle attività di manutenzione, in ogni caso da adeguare all'esigenze proprie dell'Amministrazione>*

Restano a carico dell'Impresa esclusivamente le manutenzioni ordinarie delle macchine (ad esempio lavatrice, lavastoviglie, frigoriferi, macchine da cucina). Ogni intervento, pianificato in base a quanto previsto dai relativi libretti di manutenzione nonché attraverso controlli periodici e scaturenti da una preventiva verifica e da un controllo anche visivo dell'efficienza e funzionalità di quanto preso in consegna, deve essere annotato in apposito *Registro di Manutenzione*, corredato dal piano delle manutenzioni redatto dall'Impresa preventivamente. Per ciascun intervento manutentivo effettuato e registrato in detto *Registro delle manutenzioni* dovrà essere presente tutta la necessaria documentazione tecnica (e la relativa fattura) attestante l'intervento effettuato.

Gli interventi manutentivi da effettuarsi a carico dell'Amministrazione dovranno essere tempestivamente comunicati all'Amministrazione.

Restano, inoltre, a carico dell'Impresa tutti gli interventi di ripristino dei beni consegnati e danneggiati dall'utenza o da terzi o comunque dovuti al cattivo uso degli stessi.

Al fine di garantire la completa efficienza ed il perfetto stato d'uso dell'esistente restano a carico dell'Amministrazione le manutenzioni ordinarie e straordinarie relative all'asilo nido oggetto del presente appalto, fatto salvo interventi dovuti a danneggiamenti o al cattivo uso di quanto affidato all'Impresa con verbale di consegna e quanto ai precedenti paragrafi.

### **5.7.3 MONITORAGGIO DEL CONTRATTO**

*<Di seguito possibili previsioni relative all'eventuale implementazione di una disciplina contrattuale del monitoraggio sulla corretta esecuzione del contratto, in ogni caso da adeguare all'esigenze proprie dell'Amministrazione>*

#### **5.7.3.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

I controlli e le ispezioni effettuate dall'Amministrazione, dai Rappresentanti degli utenti e dall'Impresa non sono sostitutivi dell'attività di controllo e valutazione che gli organi preposti riterranno di compiere in attuazione della normativa vigente.

In particolare l'Impresa è tenuta al monitoraggio del contratto così come riportato nel presente Capitolato.

Inoltre, il monitoraggio del servizio è, altresì, svolto dalle famiglie utenti attraverso i periodici incontri con il gruppo educativo, l'Assemblea dei genitori ed eventualmente la Commissione mensa di cui al paragrafo\_\_\_ *<specificare>*, nonché attraverso i questionari eventualmente somministrati dall'Amministrazione, al fine di rilevare la qualità percepita del servizio e quella attesa, la *Customer satisfaction* rilevata dall'Impresa.

I controlli di conformità relativi al contratto effettuati dall'Amministrazione possono essere effettuati in qualsiasi momento senza alcun preavviso all'Impresa, la quale deve garantire l'accesso a tutti i soggetti autorizzati all'espletamento dei controlli in questione. Le attività ispettive sono svolte in contraddittorio con l'Impresa o con persona da questi delegata anche attraverso la firma del Verbale di ispezione. Nel caso in cui al momento dell'ispezione non sia presente l'Impresa o un suo delegato ovvero non sia reperibile entro un tempo massimo *<ad esempio>* di \_\_\_ minuti, l'attività ispettiva è comunque espletata e l'Impresa non può in alcun modo inficiarne la validità.

L'Impresa, nel caso in cui vengano riscontrate delle carenze, dovrà porre in essere le opportune azioni volte alla risoluzione sia delle carenze che delle cause che hanno generato la carenza stessa.

#### **5.7.3.2 MONITORAGGIO DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE**

L'Amministrazione potrà espletare i controlli di conformità che riterrà opportuni e necessari al fine di verificare la conformità del servizio reso alle norme e prescrizioni di legge, alle prescrizioni del presente Capitolato nonché a quelle ulteriori offerte in gara. Detti controlli potranno essere espletati mediante verifiche ispettive dirette, controlli documentali e attraverso prelievi di campioni per l'effettuazione di analisi. Tali attività potranno essere effettuate senza preavviso direttamente presso l'Asilo nido. Resta inteso che nessun compenso spetta all'Impresa per gli alimenti prelevati nei limiti previsti dalle vigenti normative.

L'Amministrazione si riserva di attivare in qualsiasi momento controlli al fine di verificare la persistenza nel tempo dei requisiti stabiliti dalla Regione/Comune di riferimento che hanno dato luogo all'accreditamento ai fini del convenzionamento di strutture educative private ed in particolare di attivare controlli di qualità degli standard strutturali, organizzativi, gestionali ed educativi.

### 5.7.3.3 CUSTOMER SATISFACTION

L'Impresa, in accordo con l'Amministrazione, deve predisporre un apposito modulo che costituirà lo strumento di misurazione della soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi prestati. Dette rilevazioni devono essere effettuata almeno *<ad esempio>* due volte per ciascun anno educativo e la prima deve essere effettuata non prima di sei mesi dall'attivazione del servizio. Tali rilevazioni devono essere strutturate per la misurazione della qualità percepita del servizio reso almeno in ordine ai seguenti livelli:

- a. Qualità della sicurezza (struttura interna ed esterna)
- b. Qualità professionale (risorse umane dedicate al servizio)
- c. Qualità del servizio di ristorazione (alimenti, ecc.)
- d. Qualità dell'ambiente interno (attrezzature ed attività progetto educativo)
- e. Qualità della partecipazione delle famiglie.

I risultati di dette rilevazioni devono essere condivisi con l'Amministrazione.

### 5.7.3.4 INADEMPIMENTI E PENALI

*<la disciplina delle penali deve essere conforme alla tempistica e ai livelli di servizio espressi. Si invita a tener conto nella quantificazione delle penali del peso dei punteggi tecnici previsti in sede di gara relativamente alla specifica obbligazione coinvolta. Si evidenzia che ai sensi dell'art. 113 bis D.Lgs. 50/2016 le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale>*

In caso di inadempimento nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali da parte dell'Impresa, l'Amministrazione, fatto salvo il risarcimento del maggior danno sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., avrà la facoltà di applicare penali il cui ammontare è fissato in relazione alla gravità degli inadempimenti, inviando comunicazione scritta all'Impresa a mezzo \_\_\_ *<specificare>*

Per ogni giorno solare di ritardo nel *<specificare prestazione>* l'Amministrazione applicherà una penale pari allo \_\_\_ per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Per ogni giorno solare di ritardo nel *<specificare prestazione>* l'Amministrazione applicherà una penale pari allo \_\_\_ per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Per ogni giorno solare di ritardo nel *<specificare prestazione>* l'Amministrazione applicherà una penale pari allo \_\_\_ per mille dell'ammontare netto contrattuale.

---

L'Amministrazione si riserva inoltre di applicare le seguenti penali *<a titolo puramente esemplificativo> <modificare secondo le proprie esigenze>*:

lettera	Inadempienza	Importo penali in euro
a)	Ogni volta che venga negato l'accesso all'Asilo nido, per eseguire controlli e verifiche, agli incaricati del monitoraggio di cui al presente Capitolato	€._____
b)	Mancato svolgimento della funzione di raccordo con i servizi per la prima infanzia	€._____
c)	Mancato rispetto degli impegni relativi al personale impiegato, di cui al presente Capitolato	€._____
d)	Per ogni unità di personale non in possesso dei titoli di studio, esperienze formative e professionali previste dal contratto di cui al presente Capitolato	€._____
e)	Per ogni variazione di personale non eseguita nel rispetto degli impegni di cui al presente Capitolato	€._____
f)	Mancata attivazione dei corsi di formazione previsti per il personale	€._____
g)	Per ogni mancata applicazione delle condizioni previste nel progetto educativo e gestionale	€._____
h)	Mancata documentazione dell'attività svolte con i bambini	€._____
i)	Per ogni difformità delle pietanze rispetto a quelle previste nel menù giornaliero (grammatura, qualità di derrata e tipologia di preparazione gastronomica)	€._____
l)	Per carenze igieniche delle cucine, dei locali di consumo dei pasti, dei bagni e delle sezioni, nonché dei materiali didattici e degli arredi	€._____
m)	Per mancato rispetto delle norme igienico-sanitarie riguardante la conservazione delle derrate o quanto previsto dalle leggi in materia	€._____
n)	Mancato rispetto degli obblighi di cui al D.lgs.81/2008 e s.m.i.	€._____
o)	Mancato svolgimento degli incontri/riunioni nei tempi previsti dal contratto	€._____
p)	Per ogni ulteriore inadempimento a quanto previsto nel contratto	€._____

Si precisa che il valore complessivo delle penali applicate non può comunque superare, complessivamente, il 10 per cento del corrispettivo netto contrattuale.

## 6 SERVIZI EDUCATIVO-ASSISTENZIALI, DI INTEGRAZIONE SOCIALE E SERVIZI A SUPPORTO DELL'ACCOMPAGNAMENTO E DELL'ORIENTAMENTO AL LAVORO

*Le principali componenti del Servizio sono indicate nell'omonimo paragrafo del Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà indicare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio in questione, in funzione delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione*

### Obiettivi

I servizi educativo-assistenziali, di integrazione e di supporto al lavoro sono rivolti a singoli utenti o a gruppi di utenti (es. minori, famiglie, ecc.) presso strutture quali *< specificare >*:

.....  
.....

### Descrizione del servizio

Per servizi educativo-assistenziali, di integrazione sociale, servizi a supporto per il lavoro, si intendono *<specificare secondo le esigenze dell'Amministrazione>*:

- Servizi di assistenza pedagogico-educativa,
- Servizi di sostegno e/o assistenza e/o assistenza sociale-educativa nell'ambito di strutture educative e/o scolastiche e/o universitarie e/o luoghi di aggregazione (ad esempio Servizio di Assistenza per disabili),
- Servizi di sostegno e/o assistenza sociale nell'ambito di Centri di aggregazione,
- Servizi di socializzazione,
- Servizi di mediazione culturale,
- Servizi di mediazione familiare,
- Servizi di mediazione sociale (gestione dei conflitti sociali),
- Servizi di supporto all'accompagnamento al lavoro,
- Servizi di supporto all'orientamento al lavoro,
- Servizi di supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo,
- Laboratori (logico-spaziali, sensoriali, audio-video, motorio e web radio), quali *<a titolo indicativo, specificare quali laboratori sono di interesse per l'utenza>*:
  - i. laboratori basati sulla classificazione e relativa logica degli stimoli proposti e sulla discriminazione selettiva fra stimoli diversi per favorire il potenziamento e il mantenimento delle abilità percettive, logiche e spaziali, anche mediante l'impiego di luci, musiche, immagini, grafiche, odori, sapori e oggetti tattili per stimolare le abilità percettive attraverso l'utilizzo selettivo dei sensi (vista, udito, olfatto, gusto e tatto);
  - ii. attività ed esercizi per favorire l'allenamento e il mantenimento della memoria e dell'attenzione;
  - iii. laboratori creativi per la realizzazione di oggetti per stimolare la fantasia e sviluppare abilità manuali, intellettive, esecutive, percettive e relazionali;
  - iv. attività ed esercizi per favorire la comunicazione non verbale rivolti a persone con difficoltà di espressione;
  - v. attività ed esercizi per stimolare la coordinazione motoria e l'orientamento.

*<Qualora necessario, l'Amministrazione deve indicare che tali servizi devono essere resi disponibili dall'Impresa considerata anche la tipologia di utenza (ad esempio, le persone con disabilità devono poter accedere ai suddetti servizi mediante l'accompagnamento ad esempio presso il Centro di aggregazione, qualora ciò non sia previsto da altre forme di tutela, come il Servizio SAD).>*

## **6.1 LE FIGURE PROFESSIONALI ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

*Per le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi si veda l'Appendice A Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Per i destinatari dei suddetti servizi si veda il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

## **7 SERVIZI INTEGRATIVI, RICREATIVI E DI SOCIALIZZAZIONE**

*Le principali componenti del Servizio sono indicate nell'omonimo paragrafo del Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà indicare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio in questione, in funzione delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione*

*<Qualora necessario, l'Amministrazione deve indicare che i suddetti servizi devono essere resi disponibili dall'Impresa considerata anche la tipologia di utenza (ad esempio, le persone con disabilità devono poter accedere ai suddetti servizi mediante l'accompagnamento presso il Centro dove viene effettuato il laboratorio creativo, qualora ciò non sia previsto da altre forme di tutela, come il Servizio SAD).>*

### **7.1 LE FIGURE PROFESSIONALI ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

*Per le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi si veda l'Appendice A Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Per i destinatari dei suddetti servizi si veda il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

## 8 SERVIZI SOCIALI PROFESSIONALI, DI SEGRETARIATO SOCIALE ED UNITA' DI STRADA

*Le principali componenti del Servizio sono indicate nell'omonimo paragrafo del Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà indicare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio in questione, in funzione delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione*

### Obiettivi

I Servizi Sociali professionali e di Segretariato sociale sono rivolti a tutti i cittadini ed ai nuclei familiari che si trovano in difficoltà o hanno bisogno di informazioni, consulenza, supporto ed assistenza per l'accesso ai servizi territoriali.

Tali servizi offrono accesso a servizi di ascolto e di accompagnamento, a monitoraggio di risorse e bisogni nei rapporti tra cittadino e servizi erogati dall'Amministrazione, quali *<specificare>*:

---

---

---

I Servizi Sociali Professionali e di Segretariato sociale si concretizzano in un **"processo di aiuto" alla persona e all'eventuale nucleo familiare** anche attraverso l'interazione tra i vari operatori del territorio, utenze e servizi, raccordando bisogni e risorse personali, istituzionali e collettive.

Il "processo di aiuto" è attuato attraverso specifiche attività metodologiche:

- accogliere la richiesta di aiuto;
- valutare se avviare la presa in carico dell'utente e nel caso predisporre un progetto di intervento;
- elaborare eventuali piani di intervento personalizzati insieme alla persona, aiutandolo ad individuare ed utilizzare le proprie risorse;
- promuovere l'autonomia della persona, la capacità di scelta e l'assunzione di responsabilità individuali e familiari mediante l'accompagnamento e l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione della persona;
- redigere progetti volti ad utilizzare/incrementare le risorse presenti nel territorio, in funzione dei bisogni delle persone, anche in collaborazione con altre figure professionali, gruppi, enti o associazioni;
- in casi particolari occuparsi della necessità di tutela e protezione di minori o persone non più in grado di provvedere a se stesse;
- collaborare con le Autorità Giudiziarie.

### Descrizione dei Servizi sociali professionalim, di Segretariato Sociale ed Unità di Strada:

Per Servizi sociali professionali, di Segretariato sociale e Unità di Strada, si intendono l'erogazione di *<specificare>*:

---

---

---

### 8.1 LE FIGURE PROFESSIONALI ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO

*Per le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi si veda l'Appendice A Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Per i destinatari dei suddetti servizi si veda il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

## **9 SERVIZI DI ASSISTENZA CONNESSI ALL' AFFIDO FAMILIARE**

*Le principali componenti del Servizio sono indicate nell'omonimo paragrafo del Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà indicare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio in questione, in funzione delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione.*

### **9.1 LE FIGURE PROFESSIONALI ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

*Per le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi si veda l'Appendice A Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Per i destinatari dei suddetti servizi si veda il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

## **10 SERVIZI RESI PER LA GESTIONE DEI CENTRI E/O STRUTTURE DI ACCOGLIENZA PER STRANIERI**

*Le principali componenti del Servizio sono indicate nell'omonimo paragrafo del Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Facendo riferimento ai servizi ivi indicati e/o agli ulteriori che ritenga necessari, l'Amministrazione dovrà indicare quali prestazioni intende erogare nell'ambito del servizio in questione, in funzione delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i relativi sottoparagrafi con delle descrizioni indicative delle possibili prestazioni richieste dall'Amministrazione*

### **10.1 LE FIGURE PROFESSIONALI ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

*Per le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi si veda l'Appendice A Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (Allegato 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

*Per i destinatari dei suddetti servizi si veda il Capitolato Tecnico "Servizi Sociali" (All. 44 al Capitolato d'Oneri SERVIZI del MePA).*

## APPENDICE 1: ESEMPI DI CRITERI TECNICI

*Di seguito si riportano delle tabelle esemplificative con l'indicazione di una serie di criteri tecnici che possono essere utilizzati a scelta dell'Amministrazione, ai fini dell'attribuzione dei **punteggi tecnici di natura tabellare e/o discrezionale**.*

*I criteri di seguito riportati, possono essere utilizzati dall'Amministrazione come punto di partenza per costruire la propria RdO in base alle proprie esigenze (ad esempio indicando un numero di ore settimanali per il "Laboratorio di lingua inglese" ed il relativo punteggio attribuibile, ecc.)*

*Si ribadisce infatti che l'Amministrazione potrà indicare i propri livelli minimi di servizio e richiedere ai concorrenti di offrire un miglioramento dei suddetti criteri (oggetto di valutazione tecnica in sede di gara), rispetto ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico redatto dall'Amministrazione.*

## 1.1. ESEMPI INDICATIVI DI CRITERI TECNICI INERENTI LA GESTIONE DELL'ASILO NIDO

<b>CRITERI TECNICI A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO</b>	
<p>Si evidenzia che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le modalità di valutazione dei criteri riportati nella presente tabella, possono essere valutate dall'Amministrazione mediante l'attribuzione di punteggi di natura "tabellare" e/o "discrezionale";</li> <li>- laddove non indicate nella sottostante tabella, l'Amministrazione per ciascun criterio può indicare le modalità di prova del criterio tecnico;</li> <li>- l'indicazione delle caratteristiche e livelli di servizio migliorativi che l'Amministrazione potrà eventualmente valorizzare, <u>devono essere coerenti</u> rispetto alle caratteristiche tecniche e requisiti minimi prescritti del Capitolato tecnico redatto dall'Amministrazione.</li> </ul>	
<b>A. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b>	
	<b>MATERIALI DIDATTICI UTILIZZATI PER LE ATTIVITA'</b>
A.1.	<p>Fornitura, per almeno il ___ % rispetto ai giocattoli complessivamente forniti, di giocattoli didattici in legno in grado di contribuire allo sviluppo della motricità, delle capacità intellettive e cognitive dei bambini e che siano in possesso di marcatura CE ai sensi della Direttiva 2009/48/CE.</p> <p>Il legno deve provenire da boschi/foreste gestite in maniera sostenibile. In caso di possesso di una certificazione di prodotto Forest Stewardship Council (FSC) o Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC) o equivalente, il requisito sull'origine sostenibile del legno si intende soddisfatto.</p>
A.2.	Piano didattico/educativo/ricreativo sull'uso di LIM, tablet e supporti didattici interattivi.
	<b>POTENZIAMENTO ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA</b>
A.3.	<p>Anticipo orario ingresso ___ (n. minuti)</p> <p>Posticipo orario uscita ___ (n. minuti)</p>
A.4.	<b>FUNZIONAMENTO NELLA GIORNATA DEL SABATO</b>
	(n. ore) ___ senza mensa
	<b>ATTIVITA' SPECIFICHE CON ESPERTI</b>
A.5.	<p>Realizzazione di almeno una delle attività di seguito elencate, svolte da personale qualificato e/o abilitato. La realizzazione dei laboratori e/o dell'attività di consulenza dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di ___ (n. giorni) e con indicazione del luogo, data e orario, modalità di erogazione e nominativo del docente / personale qualificato, riportandone breve profilo curriculare. La comprova da parte dell'offerente avviene fornendo evidenza della realizzazione delle attività indicate attraverso attestazione rilasciata dal docente / personale qualificato selezionato.</p> <p>a) Consulenza psicologica ___ (n.ore) settimanali</p> <p>b) Laboratorio di psicomotricità ___ (n.ore) settimanale</p> <p>d) Laboratorio musicale ___ (n.ore) settimanale</p> <p>f) Laboratorio lingua inglese ___ (n.ore) settimanale</p> <p>g) Laboratorio di pet therapy ___ (n.ore) settimanale</p> <p>h) Altro _____</p>
	<b>INCONTRI INFORMATIVI CON FAMIGLIE</b>
A.6.	<p>Realizzazione di almeno ___ (n. incontri) formativi con famiglie aventi ad oggetto le materie di seguito elencate. I corsi dovranno essere svolti da personale qualificato e/o abilitato che abbia idonea formazione professionale sull'oggetto dei corsi. I corsi dovranno avere una durata di almeno ___ (n. ore). L'erogazione dei corsi dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di ___ (n. giorni) e con indicazione del luogo, data e orari dei corsi, modalità di erogazione e valutazione e nominativo dei docenti riportandone breve profilo professionale. La comprova da parte dell'offerente avviene fornendo evidenza della formazione erogata alle famiglie attraverso il rilascio di specifica attestazione dell'avvenuta formazione.</p> <p>a) Disostruzione pediatrica</p> <p>b) Lo svezzamento</p> <p>c) Togliere il pannolino</p>

	d) Divieti/permessi
	e) Il sonno
	f) Il massaggio infantile
	g) Altro _____
<b>B. SERVIZI DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI</b>	
B.1.	Utilizzo esclusivo presso i servizi igienici di contenitori portarifiuti dotati di meccanismi basculanti o altri meccanismi equivalenti che evitino il contatto fra il rifiuto e l'utilizzatore. La comprova da parte dell'offerente avviene allegando le schede tecniche dei portarifiuti che si intende utilizzare nella gestione del servizio.
<b>C. SERVIZI DI RISTORAZIONE</b>	
C.1.	Possesso di certificazione in corso di validità del sistema di gestione della sicurezza alimentare ai sensi della norma UNI EN ISO 22000 e/o UNI 10854 rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato ai sensi del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, in conformità alle norme UNI CEI EN ISO/IEC della serie 17000. La comprova da parte dell'offerente avviene allegando copia conforme della certificazione in corso di validità rilasciata da un organismo di valutazione della conformità come sopra identificato.
<b>D. FORMAZIONE INTEGRATIVA DEGLI OPERATORI CHE SVOLGONO IL SERVIZIO</b>	
D.1.	L'Impresa si impegna a presentare in sede di offerta un piano di formazione/aggiornamento, oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante, contenente le seguenti indicazioni minime: misure formative integrative degli operatori, utenti coinvolti, tempistica di esecuzione, modalità di erogazione e valutazione, profilo professionale dei docenti coinvolti. L'erogazione dei corsi dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di ___ (n. giorni) e con indicazione del luogo, data e orari dei corsi, modalità di erogazione e valutazione e nominativo dei docenti riportandone breve profilo professionale coerente con la materia integrativa selezionata. L'impresa deve fornire evidenza della formazione erogata attraverso apposito modulo di presenza corredato di data e luogo della formazione, che il personale convocato a partecipare dovrà firmare all'inizio e alla fine della formazione in aula. I moduli di presenza, l'elenco dei partecipanti convocati e i risultati dei test di valutazione post formazione, devono essere consegnati al Responsabile del Servizio entro ___ (n. giorni) dalla fine della formazione prevista.
D.2.	L'impresa si impegna ad assicurare la partecipazione di almeno tutto il personale con funzione educativa, al di fuori dell'orario di servizio, ed entro ___ (n. mesi) dall'attivazione del servizio stesso, ad un corso di formazione ai fini dell'apprendimento delle tecniche base di riconoscimento e gestione di uno stato di emergenza, manovre pratiche di primo soccorso pediatrico, prevenzione e trattamento dei traumi pediatrici (nei limiti di quanto consentito a personale non sanitario), della durata minima di ___ n. ore. L'erogazione dei corsi dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di ___ (n. giorni) e con indicazione del luogo, data e orari dei corsi, modalità di erogazione e valutazione e nominativo dei docenti riportandone breve profilo professionale. L'impresa deve fornire evidenza della formazione erogata agli operatori attraverso il rilascio di specifica attestazione dell'avvenuta formazione. Qualora il personale con funzioni educative fosse già formato secondo le attestazioni di cui sopra, l'Impresa deve fornire il relativo attestato che comunque non deve avere una data anteriore ai ___ (n. anni) rispetto alla pubblicazione del Bando oggetto dello specifico appalto.
<b>E. PROGETTO EDUCATIVO</b>	
E.1.	<b>Progetto educativo - Laboratori dedicati.</b> <b>Uno o più laboratori che complessivamente puntino a migliorare le seguenti aree di sviluppo psicologico: Percettiva, Motoria, Sensoriale, Emotivo-Affettiva, Cognitiva, Espressivo-comunicativa, Sociale.</b> <b>Il concorrente dovrà presentare in sede di offerta, in relazione a ciascun laboratorio, una relazione descrittiva contenente indicazione relativa a:</b>
	a) Competenze specifiche/esperienziali del personale educativo inerenti il/i laboratorio/i offerto/i
	b) Adeguatezza delle attività rispetto alle competenze (aree di sviluppo psicologico) che si intendono sviluppare nei bambini
	c) Adeguatezza dell'organizzazione degli spazi e degli eventuali arredi nonché dei materiali e strumenti che si intendono utilizzare per la realizzazione delle predette attività ed eventualmente rendere disponibili
	d) Adeguatezza del tempo previsto per la realizzazione delle attività rispetto alle competenze che si intendono sviluppare nei bambini

E.2.	<p><b>Progetto educativo – Interventi di integrazione sociale.</b>  <b>Uno o più interventi di sostegno ed integrazione dei bambini di etnie e culture diverse e portatori di handicap.</b>  <b>Il concorrente dovrà dunque presentare in sede di offerta, in relazione a ciascun intervento, una relazione descrittiva contenente indicazione relativa a:</b></p> <p>a) Competenze specifiche in relazione agli interventi di integrazione dei bambini di etnie e culture diverse e relative azioni a supporto</p> <p>b) Competenze specifiche in relazione agli interventi di sostegno dei bambini portatori di handicap e relative azioni a supporto</p>
E.3.	<p><b>Progetto educativo - Partecipazione della famiglia (sostegno alla genitorialità).</b></p> <p>a) L'impresa si impegna ad organizzare in favore dei genitori, al di fuori dell'orario di servizio, almeno ___ (n. incontri) incontri per ciascun anno educativo di almeno ___ n. ore ciascuno su tematiche neuropsicologiche in età evolutiva (ad esempio disturbi comportamentali, disturbi del sonno, dell'alimentazione), definite nel corso dell'anno educativo dal gruppo educativo in accordo con le famiglie, tenuti da soggetti qualificati di comprovata esperienza sulla tematica trattata. La realizzazione di ciascun incontro dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di ___ n. giorni e con indicazione del luogo, data e orari dei corsi, modalità di erogazione e valutazione e nominativo dei docenti riportandone breve profilo curricolare coerente con la materia integrativa selezionata. In corso di esecuzione contrattuale, l'impresa deve fornire evidenza degli incontri organizzati attraverso apposito modulo di presenza corredato di data e luogo degli incontri, che il personale convocato a partecipare ed i genitori partecipanti dovranno firmare all'inizio e alla fine della formazione in aula. I moduli di presenza, l'elenco dei partecipanti convocati e i risultati dei test di valutazione post incontri, devono essere consegnati al Responsabile del Servizio entro ___ n. mesi dalla fine degli incontri previsti.</p> <p>b) L'impresa si impegna a realizzare un Piano di attività collettive che preveda la partecipazione dei familiari dei bambini (es. laboratori didattici; feste e/o altre iniziative). In corso di esecuzione contrattuale l'Impresa deve fornire evidenza degli delle attività organizzate organizzati attraverso appositi moduli di presenza corredati di data e luogo delle attività, delle firme dei partecipanti all'inizio e alla fine della formazione in aula. I moduli di presenza, l'elenco dei partecipanti convocati e i risultati dei test di valutazione post attività, devono essere consegnati al Responsabile del Servizio entro ___ n. mesi dalla fine delle attività previste.</p>
E.4.	<p><b>Progetto educativo - Organicità del Progetto educativo</b></p> <p>Organicità del progetto educativo nel suo complesso e coerenza dell'offerta educativa in relazione ai seguenti elementi: rispetto degli orientamenti psicopedagogici, raggiungimento degli obiettivi formativi, corretta articolazione dei laboratori e delle relative attività - inclusa l'offerta dei materiali - rispetto allo sviluppo delle aree di sviluppo psicologico ed in funzione dell'orario scolastico e della fascia d'età dei bambini coinvolti.</p>

## 1.2. ESEMPI INDICATIVI DI CRITERI TECNICI INERENTI IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

<b>CRITERI TECNICI A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO</b>	
<p>Si evidenzia che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ le modalità di valutazione dei criteri riportati nella presente tabella, possono essere valutate mediante l'attribuzione di punteggi di natura "tabellare" e/o "discrezionale";</li> <li>✓ i criteri indicati nella tabella sottostante sono ripetuti più volte in quanto propongono diverse modalità di valutazione (tabellare o discrezionale) a scelta dell'Amministrazione;</li> <li>✓ laddove non indicate nella sottostante tabella, l'Amministrazione per ciascun criterio può indicare la relativa modalità di prova;</li> <li>✓ l'indicazione delle caratteristiche e livelli di servizio migliorativi che scelti dall'amministrazione <u>devono essere coerenti</u> rispetto alle caratteristiche tecniche e requisiti minimi del Capitolato tecnico redatto dall'Amministrazione.</li> </ul>	
<b>A. ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO, DEL TURN OVER E MODALITA' DI COORDINAMENTO E GESTIONE</b>	
A.1.	<p>L'impresa si impegna ad assicurare nel corso dell'esecuzione del contratto una ___ % di turn-over (inteso come associazione univoca tra Operatore ed utente) su base annuale, (fermo restando eventuali turni di lavoro che necessariamente potrebbero prevedere più operatori nell'arco di tempo di assistenza dedicata allo specifico utente):</p> <p>a) superiore al ___% ;  b) tra il ___ e il ___%;  c) inferiore al ___ %.</p> <p>La ___ % di turn-over offerta dovrà essere mantenuta durante l'intera durata di esecuzione del contratto indipendentemente dalle fluttuazioni (in aumento o in diminuzione) di personale. L'impresa dovrà fornire all'Amministrazione al momento dell'attivazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'elenco nominativo del personale impegnato nel servizio;</li> <li>- l'associazione tra l'/gli Operatore/i e singolo utente.</li> </ul> <p>In corso di esecuzione contrattuale l'impresa si impegna a comunicare entro ___n. giorni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eventuali variazioni intervenute all'elenco nominativo del personale impegnato e nell'associazione con i singoli assistiti;</li> </ul> <p>Ciascuna variazione inciderà sul calcolo della % di turn-over dichiarata. Nel calcolo della % di turn-over andranno considerate, inoltre, le eventuali sostituzioni per assenze esclusivamente se reiterate (superiori a n. ___ eventi di sostituzione per assenza nel corso dell'anno).</p>
A.2.	<p>L'impresa garantisce, in caso di comunicazione di assenza dell'Operatore che svolge in modo continuativo il servizio, le seguenti tempistiche di sostituzione: (la comunicazione di assenza deve avvenire secondo una modalità che rende certa l'avvenuta ricezione da parte dell'Amministrazione della comunicazione stessa di assenza dell'Operatore)</p> <p>a) entro le ___ n. ore dalla comunicazione di assenza dell'impresa;</p> <p>b) tra le ___ e le ___ ore dalla comunicazione di assenza;</p> <p>c) _____.</p>
A.3.	<p>L'impresa si impegna a sostituire entro ___ n. gg. lavorativi (senza nessuna sospensione del servizio) l'Operatore che, segnalato dall'Amministrazione e con conseguente accertamento di quanto segnalato da parte dell'impresa, non svolge le attività o parte di esse secondo le prescrizioni previste dal Contratto.</p>
A.4.	<p>L'impresa costituisce un Gruppo di lavoro dedicato al servizio oggetto di appalto con uno o più giovani operatori, iscritti al rispettivo Albo/Ordine da meno di ___ n.anni:</p> <p>a) un professionista con meno di ___ n. anni;</p> <p>b) due o più professionisti con meno di ___ n. anni.</p>
A.5.	<p>L'impresa si impegna ad organizzare nel corso dell'anno, almeno n. ___ riunione di coordinamento del Gruppo di operatori con la cadenza di seguito indicata. La realizzazione delle riunioni, nelle tempistiche dichiarate, deve essere comprovata mediante invio dei report degli incontri ai referenti dell'Amministrazione.</p> <p>a) settimanale;</p> <p>b) bisettimanale.</p>

A.6.	Descrizione del sistema, in termini di modalità organizzative e operative, con cui il concorrente si impegna a monitorare e garantire il rispetto degli indicatori contrattuali e a porre in essere adeguate azioni correttive con cui far fronte agli eventuali scostamenti rispetto ai livelli di servizio prescritti dal Contratto.
A.7.	Descrizione delle soluzioni metodologiche attraverso le quali garantire il Coordinamento degli operatori dedicati all'appalto, per garantire adeguato grado di flessibilità nell'erogazione dei servizi, per fronteggiare picchi di attività ed urgenze anche riconducibili a richieste non programmate dell'Amministrazione da assolvere in tempi rapidi.
A.8.	Messa a disposizione di strumenti/attrezzature operative (quali smartphone o tablet) che consentono al singolo Operatore di ottimizzare il tempo e la gestione del lavoro.
A.9.	Dotazione all'Operatore di sistemi per la geolocalizzazione in possesso dell'impresa nel rispetto delle indicazioni derivanti dalla normativa di legge applicabile. La valutazione si baserà su elementi quali: - modalità organizzative e operative proposte per la rilevazione degli indicatori contrattuali; - strumenti che il concorrente intende monitorare i livelli di servizio prescritti; - soluzioni proposte per far fronte agli eventuali scostamenti al fine del miglioramento continuo della qualità dei servizi.
<b>B. ESPERIENZA NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO SAD</b>	
B.1.	L'impresa ha eseguito un numero di appalti nell'ambito dei servizi sociali dedicati ad anziani e/o disabili e/o minori e/o altri _____ per la Pubblica Amministrazione o Privati negli ultimi ___ mesi/anni. La comprova da parte dell'offerente avviene allegando il certificato di servizio rilasciato dalla stazione appaltante o privato presso il quale ha prestato il servizio. a) compreso tra n. ___ appalti e n. ___ appalti dell'importo complessivo di almeno Euro _____ su base annua b) compreso tra n. ___ appalti e n. ___ appalti dell'importo complessivo di almeno Euro _____ su base annua c) _____
B.2.	L'impresa ha eseguito un n. _____ di appalti o commesse nell'ambito dei servizi sociali dedicati agli anziani e/o disabili e/o minori e/o altri _____ per la Pubblica Amministrazione o per privati negli ultimi ___ mesi/anni, per un numero di utenti medi gestito (solo anziani o disabili) su base annua all'interno dei range di seguito indicati. La comprova da parte dell'offerente avviene allegando, per ogni singola commessa, il certificato di servizio rilasciato dalla stazione appaltante o dal privato presso il quale ha prestato il servizio, da dove è possibile evincere il numero di utenti medi gestiti durante la commessa. a) da n. ___ utenti a n. ___ utenti b) da n. ___ utenti a n. ___ utenti c) maggiore di n. ___ utenti d) _____ Oppure: L'impresa ha eseguito almeno n. ___ appalti o commesse nell'ambito dei servizi sociali dedicati agli anziani e/o disabili e/o minori e/o altri _____ per la Pubblica Amministrazione o per privati coerenti con i servizi richiesti da capitolato. Il concorrente dovrà presentare in sede di offerta, per ogni singola commessa, il certificato di servizio da cui è possibile evincere: durata degli appalti, numero di utenti gestiti durante la commessa; descrizione sintetica dei servizi offerti negli appalti/commesse indicate; valutazione di sintesi sul servizio offerto La valutazione si basa sui seguenti criteri: - coerenza tra i servizi erogati negli appalti/commesse e caratteristiche specifiche dei servizi oggetto dell'appalto; - utenti medi gestiti; - soddisfazione espressa sul servizio prestato.
B.3.	L'impresa ha eseguito negli ultimi n. ___ anni, almeno n. ___ appalti o commesse, <u>senza incorrere</u> nell'applicazione di penali inerenti _____ <descrizione dell'inadempimento> da parte dell'Amministrazione contraente, avente una durata pari almeno a quanto di seguito indicato. La comprova da parte dell'offerente avviene allegando il certificato di servizio rilasciato dalla stazione appaltante o privato presso il quale ha prestato il servizio, con l'indicazione della non applicazione delle penali durante la vigenza del contratto. a) n. ___ anni b) n. ___ anni

	c) _____
B.4.	<p>L'impresa si impegna a presentare in sede di offerta protocolli di intesa le cui attività previste di collaborazione con la rete dei servizi territoriali, devono risultare coerenti con le attività specifiche dell'appalto. Per la comprova del requisito l'Impresa dovrà allegare il il protocollo d'intesa firmato con i soggetti della rete territoriale.</p> <p>a) da n. _____ a n. ____ protocolli</p> <p>b) da n. _____ a n. ____ protocolli</p> <p>c) oltre n. ____ protocolli</p>
B.5.	<p>L'impresa si impegna ad organizzare per il presente appalto, un numero di attività di promozione e sensibilizzazione dell'opinione pubblica (esempio Seminari, Workshop o incontri pubblici, rispetto al Servizio sociale reso disponibile dall'Amministrazione, favorendo la conoscenza e la solidale partecipazione della comunità ai problemi di anziani, e/o minori e/o disabili, (con particolare riferimento alle attività di carattere sociale che possono essere dedicate ad anziani e/o minori e/o disabili e/ o emarginati sociali; l'oggetto del seminario è su richiesta dell'Amministrazione) pari a quanto di seguito indicato.</p> <p>L'impresa si impegna a comunicare, con un preavviso di almeno __ n. giorni, calendario e programma di ciascun seminario pianificato. L'impresa deve dare evidenza di realizzazione dei seminari pianificati fornendo all'Amministrazione entro __ n. giorni dalla data di erogazione copia del materiale distribuito/presentato nel corso del seminario e registrazione audio/video dell'evento.</p> <p>a) n.____ seminari pubblici l'anno (n. _____ a semestre)</p> <p>b) n.____ seminari pubblici ogni n.____ mesi rispetto alla durata dell'appalto (con distanza di almeno n.____ mesi ciascuno)</p> <p>c) n.____</p> <p>Oppure</p> <p>L'impresa si impegna a presentare in sede di offerta un progetto di informazione e sensibilizzazione dell'opinione pubblica rispetto al servizio sociale reso disponibile dall'amministrazione, favorendo la conoscenza e la solidale partecipazione della comunità ai problemi di anziani, e/o minori e/o disabili, (con particolare riferimento alle attività di carattere sociale che possono essere dedicate ad anziani e/o minori e/o disabili e/ o emarginati sociali; l'oggetto del seminario è su richiesta dell'Amministrazione) pari a quanto di seguito indicato.</p> <p>La valutazione del progetto si baserà sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coerenza tra contenuti delle attività di informazione e sensibilizzazione dell'opinione pubblica e lo specifico ambito dei servizi oggetto dell'appalto;</li> <li>- valutazione degli aspetti innovativi, anche in termini di strumenti e metodologie introdotti, per aumentare il coinvolgimento e l'interesse della comunità sulle tematiche specifiche dei servizi sociali;</li> <li>- coinvolgimento nel progetto dei servizi di Rete sul territorio;</li> <li>- interventi previsti e relativa pianificazione temporale.</li> </ul>
<b>C. FORMAZIONE INTEGRATIVA DEGLI OPERATORI CHE SVOLGONO IL SERVIZIO</b>	
C.1.	<p>Impegno dell'Impresa ad erogare, a favore di <u>tutti</u> gli operatori dedicati all'esecuzione del servizio, formazione integrativa rispetto all'oggetto dell'appalto e durata minima prevista da normativa di legge applicabile tenuto conto delle <u>esigenze/aree critiche segnalate dall'Amministrazione nella documentazione di gara.</u></p> <p>L'impresa si impegna a presentare in sede di offerta un piano formativo sintetico, oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante, contenente le seguenti indicazioni minime: formazione prevista da normativa di legge applicabile, misure formative integrative, utenti coinvolti, tempistica di esecuzione, modalità di erogazione e valutazione, profilo professionale dei docenti coinvolti.</p> <p>L'erogazione dei corsi dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di una settimana e con indicazione del luogo, data e orari dei corsi, modalità di erogazione e valutazione e nominativo dei docenti riportandone breve profilo curricolare coerente con la materia integrativa selezionata. L'impresa deve fornire evidenza della formazione erogata attraverso apposito modulo di presenza corredato di data e luogo della formazione, che il personale convocato a partecipare dovrà firmare all'inizio e alla fine della formazione in aula. I moduli di presenza, l'elenco dei partecipanti convocati e i risultati dei test di valutazione post formazione, devono essere consegnati al Responsabile del</p>

	<i>Servizio entro un mese dalla fine della formazione prevista.</i>
C.2.	<i>L'impresa si impegna a svolgere per il presente appalto almeno ___ n. ore di formazione al mese per tutti gli operatori dedicati all'esecuzione dei diversi servizi sociali (verso anziani, disabili e minori) oggetto dell'appalto, oltre alle ore minime se previste da Normativa, da dimostrare attraverso la presentazione mensile di documentazione all'Amministrazione attestante la durata e frequenza dei corsi, docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare e piano formativo. La comprova da parte dell'offerente avviene attraverso la presentazione di piani formativi sintetici. L'erogazione dei corsi dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di una settimana con indicazione del luogo, data e orari dei corsi. Le misure formative dovranno avere ad oggetto:</i>
	<i>a) Corsi di formazione e/o di aggiornamento relativi alla conoscenza ed utilizzo degli ausili per anziani e disabili (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i>
	<i>b) Corsi di formazione e/o di aggiornamento sulle tecniche di mobilitazione per anziani e disabili (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i>
	<i>c) Corsi di formazione e/o di aggiornamento sulle tecniche soccorso e rianimazioni per anziani, disabili e minori (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i>
	<i>d) Corsi di formazione e/o di aggiornamento sulle sicurezza domestica (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i>
	<i>e) Corsi di formazione e/o aggiornamento in tecniche di mediazione socio-culturale e linguistica;</i>
	<i>f) Corsi di formazione e/o aggiornamento in tecniche e strumenti per l'igiene della persona e degli ambienti (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i>
	<i>g) Corsi di formazione e/o aggiornamento in tecniche relazionali e psicologiche (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i>
<i>h) Corsi di formazione e/o aggiornamento in tecniche di gestione della preparazione/somministrazione dei pasti a soggetti allergici e/o con intolleranze alimentari;</i>	

	<p><i>Oppure</i></p> <p><i>D.2.1) L'impresa si impegna ad erogare, a favore di almeno il ___% del personale in forza (al netto del personale amministrativo), indipendentemente dal servizio oggetto dell'appalto, formazione integrativa rispetto all'oggetto dell'appalto e durata minime previste da normativa di legge applicabile tenuto conto delle esigenze/aree critiche segnalate dall'Amministrazione nella documentazione di gara.</i></p> <p><i>D.2.2) L'impresa si impegna a presentare in sede di offerta un piano formativo sintetico, oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante, contenente le seguenti indicazioni minime: formazione prevista da normativa di legge applicabile, misure formative integrative, utenti coinvolti, tempistica di esecuzione, modalità di erogazione e valutazione, profilo professionale dei docenti coinvolti.</i></p> <p><i>L'erogazione dei corsi dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di una settimana e con indicazione del luogo, data e orari dei corsi, modalità di erogazione e valutazione e nominativo dei docenti riportandone breve profilo curricolare coerente con la materia integrativa selezionata. L'impresa deve fornire evidenza della formazione erogata attraverso apposito modulo di presenza corredato di data e luogo della formazione, che il personale convocato a partecipare dovrà firmare all'inizio e alla fine della formazione in aula. I moduli di presenza, l'elenco dei partecipanti convocati e i risultati dei test di valutazione post formazione, devono essere consegnati al Responsabile del Servizio entro un mese dalla fine della formazione prevista.</i></p> <p><i>La valutazione del piano formativo integrativo proposto si baserà su elementi quali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>- soluzioni organizzative e metodologiche;</i></li> <li><i>- coerenza delle materie integrative proposte rispetto alle esigenze del servizio richiesto;</i></li> <li><i>- durata e pianificazione della formazione integrativa proposta;</i></li> <li><i>- profilo dei docenti coinvolti;</i></li> <li><i>- utenti coinvolti in termini di % operatori e altri utenti selezionati (es. familiari).</i></li> </ul>
C.3.	<p><i>L'impresa svolge stabilmente e/o si impegna svolgere per il presente appalto almeno n. ___ ore di formazione nel trimestre per almeno il n. ___ % del personale in forza (al netto del personale amministrativo), indipendentemente dal servizio oggetto dell'appalto, oltre alle ore minime previste da Normativa, da dimostrare attraverso la presentazione di documentazione attestante la durata e frequenza dei corsi, docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curricolare e piano formativo. La comprova da parte dell'Impresa avviene attraverso la presentazione di piani formativi sintetici. L'erogazione dei corsi dovrà essere comunicata al Responsabile del servizio della stazione appaltante, con preavviso minimo di una settimana con indicazione del luogo, data e orari dei corsi. Le misure formative dovranno avere ad oggetto:</i></p> <p><i>a) Corsi di formazione e/o di aggiornamento relativi alla conoscenza ed utilizzo degli ausili per anziani e disabili (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i></p> <p><i>b) Corsi di formazione e/o di aggiornamento sulle tecniche di mobilitazione per anziani e disabili (della durata complessiva di almeno 16 ore);</i></p> <p><i>c) Corsi di formazione e/o di aggiornamento sulle tecniche soccorso e rianimazioni per anziani e disabili (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i></p> <p><i>d) Corsi di formazione e/o di aggiornamento sulle sicurezza domestica (della durata complessiva di almeno 16 ore);</i></p> <p><i>e) Corsi di formazione e/o aggiornamento in tecniche di mediazione socio-culturale e linguistica, in caso di fabbisogno dell'utenza di riferimento;</i></p> <p><i>f) Corsi di formazione e/o aggiornamento in tecniche e strumenti per l'igiene della persona e degli ambienti (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i></p> <p><i>g) Corsi di formazione e/o aggiornamento in tecniche relazionali e psicologiche (della durata complessiva di almeno n. ___ ore);</i></p> <p><i>h) Corsi di formazione e/o aggiornamento in tecniche di gestione della preparazione/somministrazione dei pasti a soggetti allergici e/o con intolleranze alimentari;</i></p> <p><i>i) Corsi di formazione/aggiornamento sull'uso di preparati e sostanze pericolose;</i></p> <p><i>l) Corsi di formazione/aggiornamento sulle metodologie di prevenzione e sulla corretta differenziazione dei rifiuti;</i></p> <p><i>n) Corsi di formazione/aggiornamento su buone norme in materia di prevenzione degli impatti sulla salute e sull'ambiente.</i></p>

C.4.	<p>Nelle attività di formazione specifiche per il rafforzamento delle competenze funzionali allo svolgimento del servizio, oltre a quelle previste da Normativa, l'impresa coinvolge stabilmente e/o si impegna a coinvolgere per il presente appalto una % annua di operatori destinati al servizio oggetto dell'appalto, pari a quanto di seguito indicato.</p> <p>a) tra il ___% e l'___% del personale</p> <p>b) &gt; ___% del personale</p>
C.5.	<p>Modalità di monitoraggio dell'impresa sui corsi di formazione, suddivisi tra "formazione da normativa" e "formazione aggiuntiva", rispetto al Piano formativo di ciascun Operatore in forza all'impresa (ad esclusione del personale amministrativo)</p> <p>La valutazione si baserà su elementi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- modalità organizzative e operative proposte per il monitoraggio delle attività formative;</li> <li>- strumenti che il concorrente intende utilizzare per il monitoraggio e per la reportistica i livelli di servizio prescritti;</li> <li>- soluzioni per far fronte ad eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione e al coinvolgimento previsti.</li> </ul>
<p><b>D. TITOLI E QUALIFICHE PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI CHE SVOLGONO IL SERVIZIO</b></p> <p>A titolo esemplificativo, si precisa che: ai fini dell'attribuzione dei punteggi di cui ai sottostanti criteri, ad esempio il Titolo di Psicologo o Sociologo deve essere posseduto da due diverse persone e quindi il medesimo Titolo non deve confluire ad esempio in una stessa persona che è Laureato sia in sociologia che psicologia</p>	
D.1.	<p>L'Operatore che svolge il servizio, deve avere un'anzianità di iscrizione presso il competente Ordine professionale ovvero presso registri professionali ovvero Albi professionali anche equipollenti dello stato estero di residenza se si tratta di stato UE ovvero anni di esercizio della professione, laddove non vi sia per tale professione un ordine o albo o registro, secondo quanto di seguito indicato. Per la comprova del requisito l'offerente dovrà allegare copia conforme del certificato rilasciato dall'ordine competente o fatture o incarichi professionali.</p> <p>a) se Psicologo: da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>b) se Psicologo: da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>c) _____</p>
D2.	<p>L'Operatore che svolge il servizio, deve avere un'anzianità di iscrizione presso il competente Albo professionale ovvero presso registri professionali ovvero Albi professionali anche equipollenti dello stato estero di residenza se si tratta di stato UE ovvero anni di esercizio della professione, laddove non vi sia per tale professione un ordine o albo o registro secondo quanto di seguito indicato. Per la comprova del requisito l'offerente dovrà allegare copia conforme del certificato rilasciato dall'ordine competente o fatture o incarichi professionali.</p> <p>a) se Assistente Sociale con iscrizione all'albo sez. A (Laurea "vecchio ordinamento"): n. ___ anni</p> <p>b) se Assistente Sociale con iscrizione all'albo sez. A (Laurea "vecchio ordinamento"): n. ___ anni</p> <p>c) se Assistente Sociale con iscrizione all'albo sez. B (Diploma di Laurea "nuovo ordinamento"): n. ___ anni</p> <p>d) se Assistente Sociale con iscrizione all'albo sez. B (Diploma di Laurea "nuovo ordinamento"): n. ___ anni</p>
D.3.	<p>L'Operatore che svolge il servizio, deve avere una esperienza lavorativa documentata. La discontinuità massima tra una esperienza lavorativa e l'altra può essere al massimo di n. _____ mesi:</p> <p>a) se Psicologo (iscritto all'Ordine professionale) : da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>b) se Psicologo (iscritto all'Ordine professionale): da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>c) se Sociologo: da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>d) se Sociologo: da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>f) se Assistente Sociale (iscritto all'albo sez. A - Laurea "vecchio ordinamento"): da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>g) se Assistente Sociale (iscritto all'albo sez. A - Laurea "vecchio ordinamento"): da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>h) e Assistente Sociale (iscritto all'albo sez. B - Diploma di Laurea "nuovo ordinamento"): da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>i) se Assistente Sociale (iscritto all'albo sez. B - Diploma di Laurea "nuovo ordinamento"): da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>l) se Operatore Socio Sanitario (OSS) con qualifica professionale: da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>m) se Operatore Socio Sanitario (OSS) con qualifica professionale: da n. ___ a n. ___ anni</p> <p>n) se Operatore Socio Assistenziale (OSA) con qualifica professionale: da n. ___ a n. ___ anni</p>

	<i>o) se Operatore Socio Assistenziale (OSA) con qualifica professionale: da n. __ a n. __ anni</i>
	<i>p) se Mediatori culturali e/o sociali e/o linguistici con attestato: da n. __ a n. __ anni</i>
	<i>q) se Mediatori culturali e/o sociali e/o linguistici con attestato: da n. __ a n. __ anni</i>
	<i>r) se Assistente all'infanzia o scolastico con funzioni educative con qualifica professionale (nelle Regioni in cui essa è riconosciuta) o attestato (nelle Regioni in cui non è riconosciuta la qualifica professionale): da n. __ a n. __ anni</i>
	<i>s) se Assistente all'infanzia o scolastico con funzioni educative con qualifica professionale (nelle Regioni in cui essa è riconosciuta) o attestato (nelle Regioni in cui non è riconosciuta la qualifica professionale): da n. __ a n. __ anni</i>
	<i>t) se Assistente all'infanzia o scolastico con funzioni NON educative con qualifica professionale (nelle Regioni in cui essa è riconosciuta) o attestato (nelle Regioni in cui non è riconosciuta la qualifica professionale): da n. __ a n. __ anni</i>
	<i>u) se Assistente all'infanzia o scolastico con funzioni NON educative con qualifica professionale (nelle Regioni in cui essa è riconosciuta) o attestato (nelle Regioni in cui non è riconosciuta la qualifica professionale): da n. __ a n. __ anni</i>
<b>E. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)</b>	
<b>E.1. CURA DELLA PERSONA</b>	
<i>a)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ ora/e mensile/i di un Servizio specifico di cura della persona tra quelli non previsti in capitolato come minimi. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<i>b)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ ora/e mensile/i aggiuntiva di messa a disposizione di un servizio scelto dall'utente tra i servizi previsti nell'appalto. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<i>c)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno un Servizio specifico di cura della persona tra quelli non previsti in capitolato come minimi, tenuto conto del fabbisogno dell'utente assistito. L'impresa in sede di offerta dovrà indicare il numero dei Servizi aggiuntivi coerenti con il Piano di Assistenza dell'utente/utenti che intende offrire per singolo utente, descrivere la metodologia/strumenti utilizzati per la valutazione dei fabbisogni e riportare l'elenco dei singoli servizi tra cui si intende effettuare una selezione fino a concorrenza del numero di servizi aggiuntivi indicato. La valutazione si baserà sui seguenti elementi: - coerenza e rilevanza dei servizi aggiuntivi offerti; - soluzioni e strumenti per la rilevazione dei fabbisogni.</i>
<b>E.2. GOVERNO DELLA CASA</b>	
<i>a)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ ora/e mensile/i di un Servizio specifico di governo della casa tra quelli non previsti in capitolato come minimi. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<i>b)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ ora/e mensile/i di messa a disposizione di un servizio scelto dall'utente tra i servizi previsti nell'appalto. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<i>c)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ interventi annui di pulizia straordinaria degli ambienti della durata di n. __ ore ciascuno. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<b>E.3. ASSISTENZA ALLA PERSONA E SERVIZI DI RETE SUL TERRITORIO</b>	
<i>a)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ ore mensili di un Servizio specifico di assistenza alla persona tra quelli non previsti in capitolato come minimi. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<i>b)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ ore mensili di messa a disposizione di un servizio scelto dall'utente tra i servizi previsti nell'appalto. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<i>c)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto almeno n. __ convenzioni con circoli ricreativi, cinema, palestre, corsi di ballo, ecc..</i>
<i>d)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ ore mensili di sollievo alla Famiglia dell'utente da svolgersi nei fine settimana (sabato o domenica). &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<i>e)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ iniziative annue di informazione alla Famiglia dell'utente sulle patologie di cui sono affetti i propri familiari. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>
<i>f)</i>	<i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno n. __ incontri annui con la Famiglia con gruppi di automutuoaiut. &lt;richiedere descrizione dell'intervento&gt;</i>

	<p><i>Oppure</i></p> <p><i>L'impresa offre per il presente appalto e per singolo utente assistito almeno un Servizio specifico di assistenza alla persona tra quelli non previsti in capitolato come minimi, tenuto conto del fabbisogno dell'utente assistito. L'impresa in sede di offerta dovrà indicare il numero degli ulteriori servizi che intende offrire per singolo utente, descrivere la metodologia/strumenti utilizzati per la valutazione dei fabbisogni e riportare l'elenco dei singoli servizi tra cui si intende effettuare una selezione fino a concorrenza del numero di servizi aggiuntivi indicato.</i></p> <p><i>La valutazione si baserà sui seguenti elementi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>- coerenza e rilevanza degli ulteriori servizi offerti;</i></li> <li><i>- soluzioni e strumenti per la rilevazione dei fabbisogni.</i></li> </ul>
<b>F. MODALITA' DI GESTIONE ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b>	
F.1.	<i>L'impresa rende disponibile per il presente appalto il "Fascicolo di Assistenza dell'Utente" in modalità telematica mediante la predisposizione di un file excel o analoghi da inviarsi via mail o mediante apposita piattaforma telematica all'Amministrazione. &lt;richiedere descrizione del servizio&gt;</i>
F.2.	<i>L'impresa rende disponibile per il presente appalto il "Fascicolo di Assistenza dell'Utente" secondo le modalità richieste dall'utente e/o familiari dello stesso (via mail o via posta/cartaceo)</i>
F.3.	<p><i>L'impresa rende disponibili per il presente appalto, dei tempi di attivazione del servizio SAD a partire dalla formalizzazione della richiesta da parte dell'Amministrazione (il tempo di attivazione deve partire dalla richiesta formale dell'Assistente sociale o dalla sottoscrizione/approvazione del Piano Individuale di Assistenza o dalla stipula dle contratto):</i></p> <p><i>a) entro n. __ ore o n. __ giorni</i></p> <p><i>b) tra n. __ ore o n. __ giorni</i></p> <p><i>c) n. __ ore o n. __ giorni</i></p>
F.4.	<p><i>Impegno alla predisposizione di Report analitici e statistici su richiesta dell'Amministrazione.</i></p> <p><i>Valutazione della specifiche tecniche del report e delle relative modalità di fruizione del Report da parte dell'Amministrazione (semplicità, accessibilità, aggiornamento dati) &lt;richiedere descrizione del servizio&gt;</i></p>