

Lotto A

Capitolato per l'affidamento del servizio di “Sportello Informanziani”

Art. 1

OGGETTO

1. Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto del servizio di informazione rivolto all'utenza anziana, di seguito denominato "Sportello Informanziani" ed è finalizzato alla realizzazione di progetti specifici per un invecchiamento attivo per la terza età nell'ottica di:
 - migliorare la qualità di vita dell'anziano
 - operare nella logica di un approccio globale (salute, abilità, autonomie, relazioni, interessi)
 - favorire la permanenza dell'anziano nell'ambiente di vita in cui è radicato
 - sostenere l'anziano nelle sue esigenze primarie e di vita di relazione.
2. In particolare gli obiettivi che l'Amministrazione vuole perseguire sono:
 - la promozione del benessere psicofisico delle persone anziane;
 - lo stimolo alla nascita di nuove opportunità con particolare riferimento ad iniziative che prevedano la partecipazione attiva e in prima persona degli anziani coinvolgendo gli altri soggetti attivi a favore della terza età
 - il contrasto all'insorgere di situazioni di emarginazione e isolamento della popolazione anziana;
 - la promozione della partecipazione degli anziani alla vita di quartiere e cittadina lavorando in sinergia con le altre iniziative proposte dal Settore e la promozione di azioni intergenerazionali.
 - la diffusione delle informazioni per far conoscere e promuovere l'offerta di iniziative realizzate dal Comune di Padova – Settore Servizi Sociali – Ufficio Attività creative terza età o presenti nel territorio con l'obiettivo di stimolare l'anziano a farsi “parte attiva” (attività culturali, attività ricreative o attività fisica, soggiorni, volontariato ecc..).
3. Il servizio dovrà essere realizzato ad integrazione ed in sinergia con le attività svolte dal Settore Servizi Sociali ed in particolare con il servizio di Segretariato Sociale.

Art. 2

ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

1. L'attività consiste nella gestione e promozione di:
 - a) corsi di attività motoria in palestra, piscina e laboratori creativi e iniziative a favore della popolazione anziana padovana
 - b) soggiorni climatici
come prevenzione al decadimento fisico e psichico.
2. Attualmente risultano programmati corsi, laboratori creativi ed iniziative che si svolgono presso sale e/o spazi cittadini oltre ai soggiorni climatici estivi. **Nell'anno 2016 sono stati oltre 1100 i richiedenti il servizio Soggiorni climatici e oltre 6000 i richiedenti dei laboratori creativi e delle attività motorie.**
3. Le prestazioni per realizzare il servizio sono riconducibili alle seguenti attività:
 - a) **Attività di gestione e promozione di cui al co. 1, lett. a):**
 - **gestione di sportelli informativi** in rapporto di call center e front-office riguardo le attività organizzate dall'Ufficio Attività creative terza età secondo gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio secondo le esigenze del territorio. Organizzazione e gestione di modalità alternative al rapporto front office utente/operatore qualora se ne accerti la necessità (es.

informazioni mirate ai gruppi di anziani presso centri di aggregazione, nei luoghi di aggregazione definiti.....);

- **attività di back office** (raccolta, protocollazione, elaborazione, gestione delle istanze dell'utenza...) per la gestione del servizio anche con utilizzo di software interni;
 - **gestione delle fasi organizzative** (prima dell'inizio dei corsi e iniziative, monitoraggio nello sviluppo e alla conclusione);
- b) **Attività di gestione e promozione di cui al co. 1, lett. b):**
- **gestione di sportelli informativi** in rapporto di call center e front-office riguardo le attività organizzate dall'Ufficio Attività creative terza età secondo gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio secondo le esigenze del territorio.
 - **attività di back office** (raccolta, protocollazione, elaborazione, gestione delle istanze dell'utenza...) per la gestione del servizio anche con utilizzo di software interni;
 - **gestione delle fasi organizzative riguardanti i soggiorni climatici** (prima della partenza, monitoraggio durante i soggiorni e alla conclusione);
 - **assistenza rispetto ai momenti di incontro con gli anziani dei soggiorni climatici anziani** (accoglienza, incontri, partenze, arrivi....)
- c) **organizzazione e gestione di corsi di laboratorio creativo** di cui all'art. 3, **incontri, conferenze** su argomenti di interesse per la terza età in continuità con le proposte già attive sulla base delle istanze della popolazione anziana ed altri temi su richiesta dell'Amministrazione;
- d) **organizzazione e promozione delle iniziative** proposte dal Settore Servizi Sociali - Ufficio attività creative terza età su tematiche specifiche: attività motorie, laboratoriali, iniziative all'aria aperta, soggiorni climatici, progetti specifici per la terza etàecc. (es. mostre, Festa degli anniversari di matrimonio, eventi celebrativi...) provvedendo, ove richiesto, in accordo con l'Ufficio a servizi correlati (es. buffet, allestimento,)
- e) **creazione di momenti qualificati di aggregazione** per valorizzare l'autonomia delle persone, il benessere, il contrasto all'isolamento, l'intergenerazionalità con il coinvolgimento degli anziani nelle molteplici attività sociali, culturali e del tempo libero e di occasioni di incontro per i partecipanti ai soggiorni durante tutto il corso dell'anno;
- f) **produzione di materiale informativo, promozione, trattamento e aggiornamento costante** di quanto proposto dall'Ufficio attività creative terza età, tale da essere facilmente fruibile da parte dell'utenza anziana che frequenta i servizi destinati alla terza età e agli utenti che accedono al sito istituzionale del Comune (es. Padovanet, newsletter, comunicati);
- g) **aggiornamento delle pagine web della rete civica Comune;**
- h) **aggiornamento della banca dati di occasioni** per fasce di popolazione ;
- i) **segnalazione ai Centri di Servizio competenti** di utenti, qualora si rilevi la necessità, in sinergia con l'attività di segretariato sociale di Settore;
- j) **raccolta ed elaborazione dei dati** necessari all'implementazione degli indicatori e dei dati informativi/statistici relativi all'area terza età. Dovranno inoltre essere prodotti periodicamente (cadenza mensile, semestrale, annuale) **report e relazioni di andamento dei servizi:** per ogni servizio oggetto del presente Capitolo, in formato elettronico, i dati relativi all'andamento dei servizi (es. numero accessi, tipologia di accesso, attività svolte distinte tra front e back office). Potranno essere richieste da parte del Comune, senza oneri aggiuntivi, altre forme di rendicontazione sull'andamento dei servizi, concordando tempi e modi con l'appaltatore;
- k) **collaborazione per lo svolgimento delle attività amministrative/contabili** che competono al settore di appartenenza dei servizi in appalto;
- l) **attività di monitoraggio** definite dal programma dell'Amministrazione.

Art. 3

CORSI DI LABORATORIO CREATIVO

1. Sulla base delle istanze della popolazione anziana e/o concordato con l'Amministrazione sono organizzati corsi di laboratorio creativo anche in continuità con le proposte già attivate. Di seguito i corsi attivati nel corso dell'anno 2016:
 - laboratori creativi semestrali (n. 2 memoria, n. 3 acquerello, n. 2 modellato, n. 4 pittura, n. 2 ricamo, n. 4 balli di gruppo e n. 1 yoga)
 - laboratori annuali (n. 2 animazione teatrale, n. 1 canto corale, n. 1 danze popolari, n. 12 lingua inglese, n. 3 lingua spagnola).
2. I corsi sono organizzati da operatori specialistici cui compete la gestione dei corsi o progetti o momenti qualificati di aggregazione.
3. Per l'attivazione di ciascun corso/progetto dovrà essere presentato all'Ufficio Terza Età il contenuto.
4. Si precisa che sono già attivi accordi con istituti ed enti per l'organizzazione di corsi di informatica e nuove tecnologie.

Art. 4

PERSONALE SPORTELLO INFORMANZIANI

1. Il Contraente si impegna per quanto sopra a mettere a disposizione il seguente personale:
 - a) un **coordinatore** per la gestione degli operatori di sportello e specialistici (di cui alla successive lettere b), c)), che si rapporterà con il Responsabile dell'Ufficio Attività creative terza età o suo delegato rispetto alla gestione e sviluppo del servizio;
 - b) almeno n. **3 operatori** (oltre al coordinatore) cui compete la gestione operativa del servizio. Gli operatori saranno impiegati nelle attività *di cui al co. 1, lett. a) e b)* in maniera flessibile sulla base delle fasi di lavoro dell'ufficio (iscrizioni, organizzazione soggiorni climatici ecc...);
 - c) almeno n. **18 operatori specialistici** cui compete la gestione dei singoli corsi o progetti o momenti qualificati di aggregazione attivati sulla base delle richieste espresse dall'utenza anziana di cui all'art. 3;
 - d) un **referente amministrativo** cui compete la cura degli aspetti rendicontativi/amministrativi/contabili/fiscali dei servizi per la terza età e di interesse del Settore Servizi Sociali .

Il coordinatore dovrà essere una figura diversa dal coordinatore del servizio Animazione soggiorni.

Il personale sarà dotato delle seguenti caratteristiche:

- a) **coordinatore** in possesso di un diploma di laurea triennale oppure laurea specialistica e un'esperienza documentabile di almeno un anno nel coordinamento di attività dedicate all'utenza anziana (anche non continuativa), nell'ultimo quinquennio;
- b) **operatori** in possesso almeno della licenza di scuola media superiore e un'esperienza documentabile di almeno sei mesi presso uno sportello informativo o di front office con utenza anziana (anche non continuativa), nell'ultimo quinquennio;
- c) **operatori specialistici** in possesso di laurea triennale oppure laurea specialistica nelle materie di competenza o, se non posseduta, nel caso di specializzazione in attività ludiche e artistico-manuali, avendo maturato esperienza di almeno n. 30 ore, (anche non continuativi), nell'ultimo quinquennio nell'ambito della prestazione richiesta.
- d) **referente amministrativo** in possesso almeno di una licenza di scuola media superiore o diploma di laurea triennale oppure laurea specialistica in materie economiche e di un'esperienza documentabile di almeno un anno presso gli uffici

amministrativi di enti o imprese con mansioni analoghe a quelle richieste (anche non continuativa), nell'ultimo quinquennio;

- e) **referente** di cui all'art. 5 del Capitolato in possesso almeno della licenza di scuola media superiore e di una esperienza specifica nella organizzazione delle attività oggetto della gara, di almeno un anno (anche non continuativa), maturata nell'ultimo quinquennio.

2. Il contraente dovrà inoltre:

- a) comunicare, prima dell'avvio del servizio, i nominativi, curricula professionali e mansioni del personale che opererà concretamente nel servizio, in riferimento alle richieste dell'Ente. I nominativi del personale indicato non potranno subire variazioni, nel corso del rapporto. In caso di variazioni per cause di forza maggiore o adeguatamente motivate e concordate con l'Amministrazione, il Contraente provvederà all'immediata sostituzione, dandone formale comunicazione al Dirigente competente.
- b) sostituirli, nel caso di indisponibilità o su formale richiesta da parte dell'Amministrazione Comunale qualora questa ne ravvisi la necessità;
- c) assicurare la necessaria collaborazione all'Amministrazione Comunale e nel caso del servizio di sportello presso le sedi di volta in volta indicate dall'Amministrazione garantendo le risorse umane e materiali necessarie (personale, personal computers, ecc.);

3. Sarà definito dall'Ufficio Terza età lo strumento di rilevazione giornaliera delle presenze, tenuto conto della peculiarità del servizio o della sede di lavoro.

Art. 5

REFERENTE

- 1. L'aggiudicatario dovrà indicare prima dell'avvio del servizio un referente cui l'Amministrazione potrà rivolgersi in qualsiasi momento e per ogni eventualità dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e il martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle 18.00 e che sarà il principale interlocutore dell'Amministrazione la parte amministrativa. Dovrà essere una figura distinta dal coordinatore.

Art. 6

VALUTAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ

- 1. L'Amministrazione Comunale mantiene tramite il Settore Servizi Sociali – Ufficio Attività Creative Terza Età la titolarità di determinare i programmi, le modalità tecnico organizzative e di verifica del servizio appaltato e delle attività ad esso correlate. Nella realizzazione dell'attività, gli operatori in servizio opereranno di concerto con le altre aree di intervento sulla terza età e con la supervisione del Responsabile dell'Ufficio Attività creative terza età, cui compete la valutazione dei risultati ottenuti.
- 2. Strumenti per consentire l'attività di valutazione sono:
 - a) la registrazione dell'accesso dell'utenza;
 - b) i questionari di valutazione del servizio da parte degli utenti ogni fine attività;
 - c) la registrazione dei contenuti e dei dati emersi per la costruzione e l'aggiornamento degli indicatori necessari al controllo di gestione con cadenza definita dall'Ufficio terza età;
 - d) gli incontri di verifica tra le parti;
 - e) relazione bimestrale ed annuale sull'andamento del programma con indicate: le attività, i progetti inseriti, la collaborazione con altre aree dell'ufficio e del Comune e di altri soggetti del pubblico e del privato;
 - f) altre modalità da definirsi congiuntamente sulla base delle esigenze.

Art. 7

ANTICIPAZIONI

1. Su richiesta formale dell'Amministrazione Comunale il Contraente si impegna ad anticipare le spese necessarie per l'eventuale organizzazione di incontri informativi aperti a gruppi di anziani e/o altre iniziative/microprogetti inerenti l'attività del servizio preventivamente concordate con il Settore Servizi Sociali - Ufficio Attività creative terza età e precisamente:
 - acquisto di materiali di consumo;
 - noleggio attrezzature;
 - compensi a relatori, tecnici od operatori specializzati;
 - costi SIAE.
2. Le spese così anticipate saranno rimborsate al contraente su rendicontazione di spesa, eventuale presentazione di fattura e copia della relativa documentazione, previo apposito atto amministrativo.