

ALLEGATO B

**CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI  
SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE A MINORI IN STATO DI BISOGNO  
RESIDENTI NEL COMUNE DI PADOVA**

## INDICE

art.1	Oggetto del capitolato
art.2	Finalità del servizio
art.3	Caratteristiche del servizio educativo
art.4	Caratteristiche del servizio di accudimento
art.5	Coordinamento dei servizi
art.6	Modalità di attivazione del servizio. Programmazione, svolgimento e verifica tecnica degli interventi
art.7	Orari, corrispettivi del servizio, tempi e rilevazione delle prestazioni
art.8	Gestione informatizzata
art.9	Compenso dei servizi
art.10	Garanzie di qualità del servizio
art.11	Attività di supervisione, formazione e supporto psicologico

## **ART. 1 OGGETTO DEL CAPITOLATO**

Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto del "Servizio di sostegno educativo domiciliare a minori in stato di bisogno residenti nel Comune di Padova", rivolto alle famiglie che presentano difficoltà di accudimento e di tipo educativo nonché problematiche personali o relazionali intra-familiari. Il servizio è rivolto altresì ai minori che presentano elementi di rischio evolutivo.

Il servizio triennale consta di:

- 45.600 ore per il Servizio Educativo, come descritto all'art.3;
- 4.500 ore per il Servizio di Accudimento, come descritto dagli artt. 4 e 7 comma 3;
- 1000 ore per l'attività di Coordinamento, come descritta all'art.5;

Le quantità potranno variare a seconda delle esigenze di servizio.

## **ART. 2 FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio prevede la realizzazione di un complesso sistema di interventi socio - educativi rivolti a minori, da soli o in gruppo, e alle loro famiglie. Tali interventi possono essere prestati presso il domicilio e/o in diverse sedi, come definite nello specifico Progetto Educativo Individualizzato.

Il servizio di sostegno educativo, nelle sue molteplici forme di realizzazione, si pone l'obiettivo di offrire supporto alle difficoltà delle famiglie con minori, operando nella logica di rimuovere gli ostacoli che impediscono il buono sviluppo socio-educativo dei minori, di promuovere le capacità educative della famiglia e di favorirne il raccordo con le risorse del territorio.

## **ART. 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EDUCATIVO**

Il servizio educativo si colloca nel sistema delle attività per la prevenzione e rimozione delle difficoltà di minori e famiglie.

Si sviluppa attraverso le seguenti tipologie di intervento:

- A. Sostegno educativo familiare;
- B. Sostegno educativo individuale;
- C. Sostegno di gruppo;
- D. Sostegno alle relazioni parentali ("Spazio Neutro");
- E. Sostegno educativo per Minori Stranieri Non Accompagnati;
- F. Sostegno educativo nel Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare.

### **A. SOSTEGNO EDUCATIVO FAMILIARE**

Il Sostegno Educativo Familiare è prevalentemente rivolto a nuclei familiari con minori, i cui genitori presentano difficoltà di tipo relazionale o nella gestione ed educazione della prole, e per i quali è possibile prevedere un'evoluzione positiva in quanto la situazione di disagio non è cronicizzata e/o esiste, negli adulti referenti, una minima consapevolezza delle loro difficoltà e conseguente disponibilità a collaborare.

Il servizio può rivolgersi altresì alle famiglie sottoposte a provvedimenti civili dell'autorità giudiziaria minorile, allo scopo di attivare una maggior consapevolezza sulle proprie difficoltà e potenzialità.

Il servizio consiste nel fornire un supporto e una consulenza educativa ai genitori nello svolgimento della loro funzione, nel prevedere momenti di confronto e condivisione sugli stili educativi e nel potenziare la partecipazione attiva delle persone coinvolte.

Il servizio prevede una organizzazione settimanale da modulare in funzione degli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato, condivisi dai servizi con la famiglia.

Tale servizio può essere utilizzato anche per il confronto e la condivisione su tematiche educative da realizzarsi attraverso la conduzione di gruppi con le famiglie.

Il monte ore annuo assegnato sarà di 1.000 ore.

#### B. SOSTEGNO EDUCATIVO INDIVIDUALE:

Il Sostegno Educativo Individuale è rivolto ai minori, con particolare riguardo a preadolescenti e adolescenti, che, anche in ragione di una persistente fragilità familiare, presentano specifiche problematiche evolutive e personali per le quali si reputa di maggior efficacia l'offerta di un intervento educativo personalizzato.

E' un servizio indirizzato prevalentemente a supportare il processo di crescita del minore, il quale, attraverso una relazione "esclusiva" con l'educatore di riferimento, potrà disporre di un Progetto Educativo Individualizzato, orientato all'assunzione di autonomia personale, al miglioramento delle relazioni scolastiche, alla socializzazione.

Potrà altresì, in ragione di alcune situazioni particolari, concretizzarsi in specifiche attività di trasporto e accompagnamento in ambito comunale ed extra comunale.

Il monte ore annuo assegnato sarà di 8.300 ore

#### C. SOSTEGNO DI GRUPPO:

Il Sostegno di Gruppo è rivolto ai bambini frequentanti la scuola primaria e ai ragazzi della scuola secondaria di primo grado, che presentano bisogno di supporto nello svolgimento dei compiti. Tale bisogno non è imputabile a deficit o disturbi gravi dell'apprendimento, bensì a difficoltà nell'organizzazione delle attività di studio e/o ad un contesto familiare carente o non in grado di supportare adeguatamente la vita scolastica dei figli. Potrà altresì essere prevista la costituzione di gruppi per la realizzazione di attività ricreative e di socializzazione.

I gruppi possono essere costituiti da un massimo di 10 bambini per la primaria e di 8 ragazzi per la secondaria di primo grado, con la presenza di un educatore di riferimento. Nello svolgimento dell'attività la ditta dovrà avvalersi di volontari o studenti in formazione (tirocinanti/stagisti), anche facendo riferimento a risorse del privato sociale (parrocchie, associazioni etc.). Si chiede altresì alla ditta di individuare forme di coinvolgimento/responsabilizzazione della famiglia.

L'attività si svolge prevalentemente all'interno delle sedi scolastiche, previo accordo tra la dirigenza e il servizio sociale territoriale e consiste in un intervento bisettimanale pomeridiano di quattro ore complessive, che segue il calendario scolastico.

Il monte ore annuo assegnato sarà di 2.000 ore .

#### D. SOSTEGNO ALLE RELAZIONI PARENTALI ("SPAZIO NEUTRO")

Il Sostegno alle Relazioni parentali è rivolto ai minori temporaneamente collocati al di fuori del nucleo familiare di origine o conviventi con solo uno dei due genitori, per i quali si renda necessario realizzare incontri protetti con i genitori non conviventi e/o con altri familiari significativi.

Il Servizio si struttura attraverso incontri programmati, in cui i minori incontrano i genitori e/o gli altri familiari significativi, durante i quali l'operatore svolgerà le funzioni assegnate, quali l'osservazione, la valutazione, la mediazione e il sostegno alla relazione.

A partire dalle specificità della situazione il Servizio potrà consistere in:

- puntuale osservazione degli incontri e valutazione delle dinamiche fra i soggetti coinvolti, con riguardo alle competenze relazionali, al fine di fornire elementi utili alla

più complessiva valutazione dei servizi sulla situazione; tale obiettivo dovrà essere perseguito in un numero circoscritto di incontri;

- monitoraggio e protezione del minore durante gli incontri coi genitori, al fine del mantenimento della relazione familiare;
- mediazione e facilitazione della relazione tra minore e genitore non affidatario;
- accompagnamento della relazione tra genitori e figli, anche utilizzando luoghi di vita esterni, per supportare l'evoluzione positiva e il processo di autonomia nel rapporto tra i genitori e il minore;
- sostegno dei genitori nello sviluppare capacità di accoglimento, anche emotivo, del figlio e nella progressiva assunzione di responsabilità genitoriale.

Per la specificità e delicatezza del servizio di sostegno alle relazioni, si chiede che la ditta individui un gruppo selezionato di operatori da assegnare, in modo prevalente, allo spazio neutro. Al personale verrà riconosciuta, oltre al servizio reso, un'ora di attività per la stesura di una relazione di sintesi dell'incontro, riportando gli elementi raccolti secondo le indicazioni del servizio inviante.

Il monte ore annuo assegnato sarà di 815 ore.

#### E. SOSTEGNO EDUCATIVO PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

Il Sostegno Educativo per Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), è rivolto ai cittadini di paesi terzi o agli apolidi, di età inferiore ai diciotto anni, che arrivano nel territorio cittadino senza essere accompagnati da una persona adulta responsabile e per i quali si rende necessario il collocamento in un idoneo ambiente.

Obiettivo del servizio è sostenere il programma di accoglienza del minore in famiglia affidataria o in comunità, offrendo un percorso socio educativo orientato alla formazione linguistica e professionale, alla ricerca lavorativa e abitativa, all'assistenza nel disbrigo di pratiche amministrative, all'uso consapevole dei servizi, all'accompagnamento ad accertamenti sanitari, all'integrazione e all'autonomia personale.

Il monte ore annuo assegnato sarà di 2.000 ore.

#### F. SERVIZIO EDUCATIVO NEL CENTRO PER L'AFFIDO E LA SOLIDARIETÀ FAMILIARE

Il servizio, rivolto al supporto delle esperienze di affido eterofamiliare e di solidarietà nel territorio cittadino, si realizza attraverso la presenza di un educatore, in affiancamento agli operatori del Centro per l'Affido, incaricato dei seguenti compiti:

- gestione delle azioni di sensibilizzazione del territorio sui temi della solidarietà e dell'accoglienza dei minori in difficoltà, anche attraverso la costruzione e realizzazione di progetti per lo sviluppo di reti solidaristiche;
- collaborazione nella definizione e realizzazione di campagne informative e formative sul tema dell'affido eterofamiliare, anche in raccordo con i soggetti del territorio (scuola, associazioni, parrocchie);
- supporto educativo nelle fasi di avvio, conduzione e conclusione di esperienze di affido, assumendo anche funzioni dirette nelle relazioni con i minori presenti nel nucleo;
- conduzione dei gruppi di mutuo aiuto delle famiglie che stanno ospitando un minore in affido e/o di gruppi di minori in affido.

Per la particolarità delle attività ed incombenze assegnate con il servizio in questione, si chiede l'individuazione di un educatore dedicato.

Il monte ore annuo assegnato sarà di 1.085 ore.

#### FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE

Saranno destinati alle attività di cui al presente articolo:

- almeno 10 educatori di ambo i sessi, in possesso del titolo di laurea in Scienze dell'Educazione o in Psicologia, o di altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto. Almeno 7 dei suddetti educatori dovranno avere una esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando, nel campo socio-educativo per i minori;
- 1 coordinatore dei servizi educativi individuali e familiari in possesso del titolo di laurea specialistica in Scienze dell'Educazione o in Psicologia o in Servizio Sociale, o di altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto, e di una esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando, nel campo socio-educativo per i minori;
- 1 coordinatore del sostegno di gruppo in possesso del titolo di laurea specialistica in Scienze dell'Educazione o in Psicologia o in Servizio Sociale, o di altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto, e di una esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando, nel campo socio-educativo per i minori;
- 1 supervisore (art. 11, attività di supervisione) in possesso del titolo di laurea specialistica in Scienze dell'Educazione o in Psicologia o in Servizio Sociale, o di altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto, e di una esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando, come supervisore nel campo socio-educativo per i minori.

Gli educatori dovranno essere in possesso di patente di guida, cat. B.

#### **ART. 4 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI ACCUDIMENTO**

Il Servizio di accudimento garantisce lo svolgimento di alcune funzioni della quotidianità rispetto alla gestione dei minori, quali assistenza o accompagnamento da/a casa presso ambienti scolastici, servizi sanitari, spazi ludico – educativi, in ragione di obiettive difficoltà della famiglia nel farvi fronte.

E' assimilato al servizio di accudimento anche la gestione di gruppi di bambini/ragazzi durante i periodici incontri di formazione e/o sostegno delle famiglie affidatarie.

Per questo servizio gli operatori devono essere in possesso del titolo di scuola media superiore e avere esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando, nel campo socio-educativo per i minori.

L'operatore dovrà essere in possesso di patente di guida, cat. B.

Il monte ore annuo assegnato sarà di 1.500 ore.

#### **ART. 5 COORDINAMENTO DEI SERVIZI**

La ditta si impegna a prevedere una attività di organizzazione dell'operatività del servizio, di coordinamento degli educatori, di supporto ai servizi educativi e di raccordo con i servizi sociali comunali dal punto di vista tecnico – organizzativo.

A questo scopo la ditta si impegna a garantire, entro 10 giorni dall'aggiudicazione, una reperibilità telefonica tramite la quale possa essere rintracciato l'addetto al coordinamento del servizio, dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 18.30.

Al di fuori degli orari indicati la ditta si impegna ad attivare un servizio di segreteria telefonica. Inoltre è richiesta una casella e-mail deputata alle comunicazioni di carattere organizzativo.

Al coordinamento spetta principalmente il compito di garantire l'assetto organizzativo del servizio, prevedendo anche incontri periodici con gli educatori per una disamina condivisa sulle questioni organizzative e sostanziali del servizio, al fine di individuare strumenti finalizzati all'ottimizzazione e al potenziamento dell'efficacia degli interventi.

Oltre allo svolgimento delle attività gestionali interne del personale, il coordinamento avrà il compito di garantire le seguenti funzioni:

- gestione dei contatti diretti con il servizio sociale che propone l'avvio di un servizio, per una valutazione congiunta sulla proposta progettuale di sostegno educativo;
- partecipazione, concordata con l'assistente sociale, agli incontri periodici con gli educatori sui vari casi (attivazione, verifica, ecc.);
- incontri periodici con il referente per il servizio educativo del Comune di Padova per un confronto sulle eventuali criticità e i punti di forza, al fine di aumentare l'efficacia e l'incisività del servizio domiciliare nelle situazioni problematiche in carico.

Relativamente al servizio di Sostegno di Gruppo si richiede che il Coordinamento della ditta garantisca:

- i contatti iniziali con il servizio sociale territoriale, per una valutazione del fabbisogno segnalato dal territorio, in primis la scuola, e delle possibilità di avvio di un gruppo;
- la collaborazione con le istituzioni scolastiche per la presentazione del servizio, la gestione delle incombenze per la concreta attivazione del gruppo e il suo funzionamento nel corso dell'anno, i periodici incontri di verifica;
- l'organizzazione di un incontro con i genitori dei bambini/ragazzi iscritti al gruppo per la presentazione del servizio e le regole di funzionamento;
- periodici contatti con il referente del servizio educativo di gruppo per il Comune di Padova, per la verifica periodica sull'andamento del servizio, delle iscrizioni e delle frequenze nonché un confronto sulle eventuali criticità e i punti di forza, al fine di aumentare l'efficacia e l'incisività del servizio nelle situazioni problematiche in carico;
- il reperimento di volontari o studenti in formazione (tirocinanti/stagisti), anche facendo riferimento a risorse del privato sociale, per integrare le funzioni dell'educatore incaricato della conduzione del gruppo;
- somministrazione al referente e agli insegnanti di schede di valutazione e di gradimento dell'attività svolta.

Relativamente al servizio di Sostegno alle Relazioni Familiari "Spazio Neutro" si richiede che il coordinamento della ditta garantisca:

- gestione dei contatti diretti con il servizio sociale che propone l'avvio di un servizio, per una condivisione degli obiettivi;
- il passaggio adeguato di consegne all'operatore che dovesse sostituire temporaneamente l'educatore di riferimento;
- la raccolta e l'invio tempestivo delle relazioni redatte dal personale presente durante l'incontro presso lo Spazio Neutro;
- periodici contatti con il referente del servizio per il comune di Padova, per la verifica sull'andamento dell'attività e un confronto sulle eventuali criticità e punti di forza, al fine di aumentare l'efficacia e l'incisività del servizio nelle situazioni problematiche in carico.

Le figure destinate al Coordinamento dovranno essere in possesso del titolo di laurea in Scienze dell'Educazione o in Psicologia o in Servizio Sociale o di altro titolo riconosciuto

equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto, nonché di esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando, nel campo dei servizi socio-educativo per i minori.

Per le attività dei rapporti con i Servizi Sociali e i soggetti terzi, al Coordinamento è assegnato un monte ore triennale di 1.000 ore.

## **ART. 6**

### **MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMAZIONE, SVOLGIMENTO E VERIFICA TECNICA DEGLI INTERVENTI**

Le prestazioni saranno richieste con un preavviso di almeno 6 giorni, ad eccezione dei casi di particolare urgenza, per i quali la richiesta sarà avanzata dal referente comunale del servizio anche nella medesima giornata.

Per ogni singola situazione, sulla base della programmazione di competenza del servizio sociale comunale, dovranno essere garantite dall'educatore incaricato le seguenti attività ed interventi:

- 1) prestazione diretta del servizio, finalizzata a realizzare gli obiettivi indicati dal Progetto Educativo Individualizzato predisposto dal Servizio Sociale;
- 2) osservazione ed analisi dei comportamenti ed atteggiamenti del minore e della famiglia, con riferimento agli obiettivi determinati dal Servizio Sociale Comunale nel Progetto Educativo Individualizzato;
- 3) presentazione al Servizio Sociale Comunale degli elementi utili alla valutazione dell'andamento dell'attività in relazione alle verifiche periodiche previste dal Progetto Educativo Individualizzato.

Nella propria funzione di presa in carico della situazione spetta al Servizio Sociale del Comune:

- in fase di avvio:

- (a) la rilevazione dei bisogni;
- (b) l'individuazione dei destinatari del servizio;
- (c) la formulazione della proposta di Progetto Educativo Individualizzato, con precisa definizione dei tempi di realizzazione;

- nel corso dell'attività:

- (a) la verifica sull'andamento del servizio;
- (b) la riformulazione del Progetto Educativo Individualizzato in ragione della rivalutazione del caso.

## **ART. 7**

### **ORARI, CORRISPETTIVI DEL SERVIZIO, TEMPI E RILEVAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Il Servizio Educativo va garantito durante tutto il corso dell'anno; l'orario di erogazione del servizio per ogni utente è definito dal Progetto Educativo Individualizzato e gli interventi sono svolti nella fascia oraria compresa tra le h. 7.00 e le h. 20.00; sono possibili interventi straordinari nei giorni festivi, su richiesta presentata dal referente comunale del servizio.

Il Servizio di Accudimento va garantito durante tutto il corso dell'anno; l'orario di erogazione del servizio per ogni utente è definito dalla proposta del Settore Servizi Sociali e gli interventi sono svolti nella fascia oraria compresa tra le ore 7.30 e le ore 20.00 compresi i giorni festivi.

Sono possibili interventi con orario anticipato a partire dalle ore 5.30, su richiesta presentata dal referente comunale del servizio.

L'utilizzo dei mezzi di trasporto per l'espletamento dei servizi richiesti (trasporto del minore in ambito comunale ed extra comunale) è compreso nel costo orario indicato per ciascuna attività.

I mezzi di trasporto devono essere assicurati e idonei al trasporto di minori e il trasporto deve avvenire nel rispetto delle norme del codice stradale, con particolare attenzione ai minori trasportati.

Le prestazioni rese per i servizi resi ai sensi del presente C.S.A. devono risultare da sistema di rilevazione automatizzata, come definito al successivo articolo.

## **ART. 8 GESTIONE INFORMATIZZATA**

La Ditta Affidataria deve essere dotata di un sistema informatico, basato su tecnologia web senza necessità di installazione di add-on sul client, che consenta di garantire la cooperazione applicativa con il sistema informativo di gestione del Comune di Padova nonché di rilevare ed acquisire in modo certo gli accessi per la erogazione dei servizi di cui al presente CSA.

A tal fine il sistema informatico della Ditta Affidataria deve:

1. *Acquisire i dati* identificativi degli utenti dei servizi e degli interventi programmati nelle seguenti modalità:
  - Inserimento e modifica da interfaccia utente;
  - Importazione massiva mediante un foglio di calcolo formato libre office (versione 5.0 o successive);
  - Importazione massiva mediante file strutturato in formato XML.
  
2. *Rilevare ed acquisire i dati relativi agli accessi* effettuati dagli operatori incaricati.

Dovranno essere rilevati ed acquisiti il luogo, la data, l'orario di ingresso/uscita e la tipologia della prestazione svolta, sia per i servizi educativi svolti presso il domicilio del minore, sia per le altre attività elencate dal presente CSA (SEG, Coordinamento, Spazio neutro, Spazio neutro relazione).

La certezza dei dati rilevati deve essere garantita sia da funzioni di storicizzazione che tengano traccia delle variazioni effettuate rispetto alle rilevazioni originali, sia dalla memorizzazione su archivi di log delle operazioni svolte sui dati.
  
3. *Esportare* entro 20 gg. dalla chiusura del mese un file strutturato in formato XML con i dati dei servizi erogati.
  
4. *Generare i seguenti riepiloghi periodici:*
  - *riepilogo settimanale degli interventi erogati:* entro una settimana dall'erogazione del servizio, deve essere disponibile un riepilogo di dettaglio relativo al tipo di servizio erogato, al giorno e agli orari di ingresso e uscita degli operatori dal domicilio del minore;
  
  - *riepilogo mensile di dettaglio degli interventi erogati:* entro 20 gg. solari dalla fine del mese di riferimento, deve essere disponibile un riepilogo costituito almeno dalle seguenti informazioni:
    - **Dati anagrafici del minore** (Cognome, Nome, Data di nascita, Codice Fiscale) - nel caso di SEG dovrà essere indicato il nome del gruppo, nel caso invece di ore di coordinamento, dovrà invece essere indicato "Coordinamento";
    - **Servizio Territoriale competente** (CST, Assistente Sociale);



In tutti i riepiloghi le "Ore di Intervento programmate" per utente dovranno corrispondere alle ore definite in base al P.A.I.

I riepiloghi sopra indicati dovranno essere prodotti per tutte le prestazioni erogate, ad eccezione del servizio educativo nel centro per l'affido e la solidarietà familiare per il quale, entro 20 giorni solari dalla fine del mese, dovrà essere generato un riepilogo che riporti:

- **Dati dell'operatore** (Cognome, Nome, ...);
- **Interventi erogati** (Data, Giorno di calendario (Lun, Mar, Mer,...), Ora di entrata, Ora di uscita, Ore di Intervento effettuate, Ore di Intervento effettuate in centesimi);
- **Totale delle ore effettuate nel mese in minuti;**
- **Totale delle ore mensili effettuate nel mese in centesimi.**

Tutti i riepiloghi dovranno essere esportabili come foglio di calcolo (formato libre office - vers. 5.0 o successive).

3. *Disporre di un portale web di consultazione per il Comune di Padova.* Il portale dovrà avere a disposizione le seguenti funzioni: funzioni di caricamento di cui al punto 1), visura dei dati di accesso in tempo reale di cui al punto 2), funzioni di esportazione di cui al punto 3), funzioni di reportistica ed esportazione dati di cui al punto 4).

## **ART. 9 COMPENSO DEI SERVIZI**

Il compenso per i servizi è corrisposto per l'effettiva prestazione resa come risultante dal sistema di rilevazione degli accessi di cui al precedente art. 8, purché coerente con la durata della prestazione indicata dal Servizio Sociale; in caso di eccedenza della prestazione rispetto all'orario programmato si provvederà al riconoscimento solamente dell'attività resa in conformità all'orario programmato, salva specifica ed espressa autorizzazione dell'assistente sociale.

Il costo dei tempi di percorrenza degli operatori resta a carico della Ditta affidataria.

In caso di rifiuto ingiustificato o assenza immotivata dell'utente verrà rimborsato il costo del disagio quantificato forfettariamente in mezz'ora di servizio.

La ditta nel predisporre l'orario di lavoro di ciascun operatore dovrà tener conto delle esigenze di puntualità di espletamento del servizio presso l'utente, secondo quanto stabilito nel piano di lavoro, dei tempi necessari per gli spostamenti, ricercando i percorsi ottimali e compatibili con l'orario complessivo di lavoro di ciascun operatore.

## **ART. 10 GARANZIE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La ditta dovrà garantire la continuità del rapporto tra i singoli operatori e gli utenti. In caso di malattia superiore a 7 giorni continuativi di calendario, ferie o altro impedimento, dovranno essere individuati altri idonei operatori per rispettare le condizioni previste dal presente capitolato. ok

Prima dell'avvio del servizio, la ditta si impegna a fornire l'elenco degli operatori che impiegherà nel servizio e dovrà provvedere a comunicare per iscritto ogni variazione a detto elenco, prima che detta variazione abbia luogo.

Entro lo stesso termine la ditta si impegna inoltre a comunicare l'elenco degli automezzi utilizzati dagli operatori per l'eventuale trasporto dei minori.

L'individuazione dell'operatore da parte della ditta avrà luogo tenuto conto della complessità e della tipologia della situazione familiare e personale del minore. La Cooperativa si impegna a dare continuità di presenza al singolo operatore in relazione al minore di riferimento. ok

Qualora il Settore Servizi Sociali, attraverso il proprio Capo Settore, dovesse accertare che l'educatore - animatore non si è inserito adeguatamente nell'ambito familiare, potrà richiedere la sua sostituzione, con altro operatore avente i requisiti professionali richiesti.

L'Amministrazione sottopone a controllo la qualità della prestazione mediante valutazione del servizio con l'utente e la famiglia. ok

## **ART. 11**

### **ATTIVITÀ DI SUPERVISIONE, FORMAZIONE E SUPPORTO PSICOLOGICO**

La ditta dovrà mettere a disposizione, con oneri a proprio carico, un servizio di supervisione a favore degli educatori impegnati nei servizi di sostegno educativo. Tale attività sarà svolta da un supervisore per un numero minimo di 6 ore mensili, e fino ad un massimo di ulteriori 3 ore mensili, a seconda del numero di gruppi di educatori attivati.

L'attività di supervisione rientra tra gli obblighi contrattuali e non dà titolo a specifico compenso.

La ditta garantisce, altresì, l'attivazione di opportuni percorsi di formazione e aggiornamento realizzati a propria cura e spese a favore della totalità degli educatori impegnati nel servizio per un numero minimo di 6 ore annue ad educatore e a 4 ore annue ad operatore di accudimento, fino ad un massimo di ulteriori 9 ore annue per educatore e 6 ore annue per operatore di accudimento.

La ditta si impegna altresì a realizzare due eventi formativi di almeno 6 ore complessive, anche in forma laboratoriale, da effettuarsi entro i primi 24 mesi di vigenza del contratto, da destinare al proprio personale e da estendere agli operatori sociali del Comune, per la trattazione di specifiche tematiche afferenti al servizio che possano comportare una crescita del servizio in virtù di un percorso di confronto e scambio tra le figure professionali coinvolte; tali eventi sono implementabili fino ad un massimo di ulteriori 2 eventi.

Poiché l'efficacia del lavoro degli educatori è strettamente correlata al benessere degli stessi, la ditta dovrà garantire, con oneri a proprio carico, un servizio di supporto psicologico qualificato agli educatori che lo richiedono per esprimere le loro difficoltà e trovare uno spazio adeguato per un accrescimento della propria competenza e consapevolezza. Per tali interventi psicologici di riflessione e di supporto, finalizzati a migliorare la conoscenza e la gestione di specifiche problematiche e la prevenzione dello stress lavorativo al fine di garantire adeguata forza motivazionale, dovranno essere messe a disposizione fino ad un massimo di 15 ore annuali.

La cooperativa è tenuta a fornire riscontro dell'attività di supervisione, formativa e di sostegno psicologico periodicamente fornita al proprio personale, per dimostrare il rispetto degli obblighi contrattuali.