

**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DELLE  
ATTIVITÀ PREVISTE DALLA MISSIONE 5 -  
COMPONENTE 2 - INVESTIMENTO 1 -  
SOSTEGNO ALLE PERSONE VULNERABILI E  
PREVENZIONE  
DELL’ISTITUZIONALIZZAZIONE (P.I.P.P.I.) -  
SUB INVESTIMENTO 1.1.1. “SOSTEGNO  
ALLA CAPACITÀ GENITORIALE E  
PREVENZIONE DELLA VULNERABILITÀ  
DELLE FAMIGLIE E DEI BAMBINI” A VALERE  
SUL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E  
RESILIENZA (PNRR) NELL’AMBITO  
TERRITORIALE VEN 16. CUP  
H34H22000010006 - CIG A01C74A838.**

**CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO**

## **Indice generale**

ART. 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO.....	4
ART. 2 - FINALITÀ DEL SERVIZIO.....	5
ART. 3 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE E TERRITORIALE.....	5
ART. 4 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO DI GRUPPO PIPL.....	6
ART. 5 - FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE.....	7
ART. 6 - COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DEL PERSONALE.....	8
ART. 7 - MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO, PROGRAMMAZIONE, SVOLGIMENTO, VERIFICA TECNICA E MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI.....	9
ART. 8 - ORARI, CORRISPETTIVI DEL SERVIZIO, TEMPI E RILEVAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	10
ART. 9 - GESTIONE INFORMATIZZATA.....	10
ART. 10 - COMPENSO DEI SERVIZI.....	13
ART. 11 - GARANZIE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	13
ART. 12 - ATTIVITÀ DI FORMAZIONE.....	14

## PREMESSA

P.I.P.P.I - Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione è il risultato di una collaborazione tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova, i Servizi sociali e di protezione e tutela minori, le cooperative del privato sociale, le scuole e le ASL che gestiscono i servizi sanitari degli enti locali coinvolti.

Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti, al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i vari ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'implementazione è partita dalla sperimentazione nel 2011-2012 nelle città italiane riservatarie della Legge 285/1997, passando dal 2014-2015 all'estensione agli ambiti territoriali appartenenti alle Regioni e alle Province autonome, con somme a valere sul Fondo per le Politiche Sociali. I processi di messa a sistema e consolidamento hanno rafforzato il radicamento del metodo sui territori e ciò è stato istituzionalmente e definitivamente sancito dall'approvazione il 21 dicembre 2017, in Conferenza unificata, delle "Linee di indirizzo per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità" l'approvazione di tale documento rappresenta un punto di svolta che ha messo a frutto e dato senso all'attuazione pluriennale del Programma P.I.P.P.I. e che, allo stesso tempo, ha dato un nuovo impulso e una nuova legittimazione istituzionale all'applicazione del metodo.

Il Piano Sociale Nazionale 2018 - 2020, approvato dalla Rete della protezione e dell'inclusione sociale il 15 ottobre 2018 e oggetto di intesa in Conferenza Unificata il 31 ottobre 2018, ha previsto un vincolo di destinazione di una quota di almeno il 40% del Fondo per le Politiche Sociali, per gli interventi e i servizi sociali per l'infanzia e l'adolescenza. In questa quota vincolata è ricaduta anche la parte destinata a sostenere l'attuazione delle Linee di indirizzo per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità che, insieme alle linee di indirizzo sull'affido e a quelle sull'accoglienza nelle strutture residenziali, costituiscono il principale riferimento per l'attuazione delle politiche per l'infanzia e l'adolescenza a valere sulle risorse del FNPS. Quindi, a partire dall'ottava edizione di P.I.P.P.I., il programma è sostenuto direttamente a valere sulle quote del Fondo nazionale politiche sociali e vede il coinvolgimento di tutte le Regioni che, annualmente, selezionano gli Ambiti territoriali sociali che aderiscono al percorso.

Il 30 aprile 2021, c'è stata l'approvazione del Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) da parte della Commissione Europea: nella Missione 5, Inclusione e Coesione, M 5C2: Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore, l'Investimento 1.1. sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti si declina in 4 categorie di interventi da realizzare da parte dei Comuni, singoli o in associazione (ATS). La prima riguarda

P.I.P.P.I.: interventi finalizzati a sostenere le capacità genitoriali e a supportare le famiglie e i bambini in condizioni di vulnerabilità e prevede il finanziamento di P.I.P.P.I. per tutti gli ambiti territoriali italiani per il periodo 2022-2027.

Da ultimo, il 28 luglio 2021 è stato approvato il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 da parte della Rete della protezione e dell'inclusione sociale, quale organismo di coordinamento del sistema degli interventi e dei servizi sociali di cui alla L. 328/2000, che riconosce P.I.P.P.I. come Livello Essenziale delle Prestazioni Sociali (LEPS), e a fine settembre la Conferenza Stato Regioni ha, a sua volta, approvato tale Piano.

L'implementazione di P.I.P.P.I. si configura pertanto come lo strumento più appropriato per garantire, dopo la fase di disegno e approvazione, l'ingresso nella fase attuativa del Piano e quindi l'attuazione del LEPS relativo a "rispondere al bisogno di ogni bambino di crescere in un ambiente stabile, sicuro, protettivo e 'nutriente', contrastando attivamente l'insorgere di situazioni che favoriscono le disuguaglianze sociali, la dispersione scolastica, le separazioni inappropriate dei bambini dalla famiglia di origine, tramite l'individuazione delle idonee azioni, di carattere preventivo, che hanno come finalità l'accompagnamento non del solo bambino, ma dell'intero nucleo familiare in situazione di vulnerabilità, in quanto consentono l'esercizio di una genitorialità positiva e responsabile e la costruzione di una risposta sociale ai bisogni evolutivi dei bambini nel loro insieme".

L'implementazione di P.I.P.P.I. assume una organizzazione per moduli che garantiscano ad ogni ATS di entrare nel programma e di accedere ai relativi finanziamenti dalla porta d'ingresso più adatta ai propri assetti organizzativi.

I moduli propongono infatti una gradualità (base-start-avanzato) per permettere a ogni ATS di costruire la struttura organizzativa idonea a sostenere questo approccio al lavoro con le vulnerabilità familiari. Il Programma PIPPI della durata di 3 anni 2023-2024-2025 si rivolge ad un target di almeno 10 famiglie all'anno in situazione di vulnerabilità con figli da 0 a 11 anni, dando priorità alle famiglie con figli in età 0-3 anni per realizzare dispositivi quali l'educativa domiciliare, i gruppi genitori-figli, il dispositivo scuola e il dispositivo solidarietà familiare.

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

Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto del "Servizio di sostegno educativo a minori e famiglie residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale di Padova VEN-16" per la realizzazione del PNRR Programma di Intervento e Prevenzione dell'Istituzionalizzazione (P.I.P.P.I.) 2023/2025.

Il Comune di Padova infatti, in qualità di Comune capofila del predetto Ambito Territoriale, è stato ammesso al finanziamento per la Linea 1.1.1. Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini nell'ambito della Missione 5 "Inclusione e coesione" componente 2 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). La linea di attività relativa al

sostegno alle capacità genitoriali e alla prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini (1.1.1) è finalizzata ad estendere il Programma di Intervento e Prevenzione dell'Istituzionalizzazione (P.I.P.P.I.) e ha l'obiettivo di rafforzare i servizi di assistenza sociale per sostenere la capacità genitoriale e i bambini e le famiglie che vivono in condizione di fragilità e vulnerabilità, al fine di ridurre o evitare il rischio di allontanamento dei bambini e adolescenti dal proprio nucleo familiare,

Il servizio triennale consta di:

- ore per il Servizio di Educativa Domiciliare e/o Territoriale (SEDT), come descritto all'art.4 e ore per il monitoraggio del progetto;
- ore per i gruppi PIPPI genitori e gruppi PIPPI figli, come descritto all'art. 5
- ore per l'attività di Coordinamento, come descritta all'art.6.

## **ART. 2 - FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio prevede la realizzazione di un complesso sistema di prestazioni psico – socio - educative rivolte ai minori, da soli o in gruppo, e alle loro famiglie, sia attraverso interventi diretti con la famiglia, che possono essere prestati presso il domicilio e/o in diverse sedi, come definite nello specifico Progetto Educativo Individualizzato, sia attraverso servizi e consulenze educative.

Il servizio, 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 DI EDUCATIVA DOMICILIARE E TERRITORIALE**

Il Servizio di Educativa Domiciliare e/o Territoriale (SEDT) "è il dispositivo attraverso il quale gli educatori professionali, con specifica formazione socio-pedagogica, secondo quanto previsto dalle normative vigenti, sono presenti con regolarità nel contesto di vita della famiglia, nella sua casa e nel suo ambiente di vita, per valorizzare le risorse che là si manifestano e per accompagnare il processo di costruzione di risposte positive (competenze e strategie) ai bisogni evolutivi del bambino da parte delle figure genitoriali in maniera progressivamente più autonoma" (Linee di indirizzo nazionali. L'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva. Testo approvato in Conferenza Stato-Regioni il 21.12.2017).

Il Servizio di Sostegno Educativo Individuale e Familiare è 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 consapevolezza delle loro difficoltà e conseguente disponibilità a collaborare.

Il servizio è indirizzato:

- 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;
- a 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;
- a coprogettare con la famiglia definendo gli obiettivi del lavoro educativo, gli interventi da attuare, le risorse da attivare e i momenti di verifica in itinere e finale.

La figura educativa dovrà:

- effettuare una puntuale osservazione 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;
- attivare processi di mediazione e facilitazione della relazione genitori-figli;
- accompagnare nella 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.

Il monte ore annuo assegnato sarà complessivamente di 2.160 ore di cui

- n. 1.800 ore annue per servizi diretti al sostegno educativo individuale e familiare di n. 10 famiglie;
- n. 360 ore annue per il monitoraggio del progetto attraverso incontri di verifica dell’educatore con il servizio sociale, gli altri servizi coinvolti (servizi dell’Ulss, scuola, ass. sportive, culturali, socio-ricreative...), con il minore e la famiglia.

#### **ART. 4 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO DI GRUPPO PIPPI**

Il Servizio di sostegno educativo di Gruppo è rivolto ai bambini/ragazzi e/o alle loro famiglie. “Questo dispositivo prevede l’organizzazione di momenti per il confronto e l’aiuto reciproco tra genitori e tra bambini che si incontrano periodicamente in gruppo. La finalità dell’attività in gruppo,

grazie alla risorsa rappresentata dal contesto collettivo, è quella di rafforzare e ampliare le abilità relazionali e sociali dei partecipanti e in particolare le capacità dei genitori di rispondere positivamente ai bisogni evolutivi dei figli, secondo quanto è stato condiviso nel Progetto Quadro. I gruppi sono programmati con obiettivi di tipo educativo e/o psicoterapeutico. Sono invitati all'attività genitori e bambini seguiti dai servizi, sia in iniziative a loro specificamente dedicate, sia all'interno di azioni" (Linee di indirizzo nazionali. L'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva. Testo approvato in Conferenza Stato-Regioni il 21.12.2017).

Il servizio educativo di gruppo rivolto ai bambini / ragazzi:

- offre sostegno di tipo relazionale e offre esperienze ludico-ricreative e di socializzazione;
- garantisce un luogo in cui i bambini/ragazzi possono rispecchiarsi nelle esperienze degli altri, condividere emozioni, identificarsi e interagire con gli altri ed elaborare strategie di problem-solving (gruppi figli PIPPI).

Il servizio educativo di gruppo rivolto agli adulti/genitori/figure familiari di riferimento:

- consente agli adulti di ritrovarsi in un contesto collettivo insieme ad altri, «simili a sé» per diverse caratteristiche, innescando meccanismi di conforto, di identificazione, di confronto;
- favorisce l'apprendimento di nuove competenze e di strategie alternative e più funzionali per affrontare la relazione educativa con i propri figli e più generalmente nella vita familiare, anche per abitare luoghi del proprio contesto sociale di appartenenza (gruppi genitori PIPPI).

I gruppi educativi Pippi genitori e Pippi figli saranno condotti da psicologi ed educatori, un gruppo genitori condotto da uno psicologo e un educatore e un gruppo bambini/ragazzi condotto da uno psicologo e da un educatore, per complessive 20 ore per ciascun operatore.

Il monte ore annuo assegnato sarà di 80 ore annue per la realizzazione di almeno tre edizioni gruppo genitori-gruppo figli nel triennio.

## **ART. 5 - FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE**

Saranno dedicate alle attività:

- almeno 6 educatori di ambo i sessi, in possesso del titolo di laurea (si richiede laurea in Scienze dell'Educazione vecchio ordinamento o laurea in Scienze dell'Educazione classe L-19 o in Psicologia o di altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto). Almeno 4 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, giovani adulti e famiglie e dovranno essere in possesso di patente di guida, cat. B.

- 1 coordinatore dei servizi educativi individuali/familiari e degli operatori impiegati in possesso del titolo di laurea specialistica 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 psico-socio-educativo per i minori, giovani adulti e famiglie.
- 2 psicologi per lo svolgimento delle attività dei gruppi genitori-figli in possesso del titolo di laurea specialistica in Psicologia;
- 2 educatori per lo svolgimento delle attività dei gruppi genitori-figli, di ambo i sessi, in possesso del titolo di laurea in Scienze dell'Educazione vecchio ordinamento o laurea in Scienze dell'Educazione classe L-19 o o in Psicologia o di altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto, con 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, giovani adulti e famiglie e dovranno essere in possesso di patente di guida, cat. B.

## **ART. 6 - COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DEL PERSONALE**

L'aggiudicatario garantisce l'organizzazione complessiva del servizio, il supporto ai servizi educativi e il raccordo con i servizi comunali da punto di vista tecnico-organizzativo.

A questo scopo l'aggiudicatario si impegna a garantire, entro 10 giorni dall'aggiudicazione, la reperibilità telefonica del personale addetto al coordinamento del servizio tramite numero telefonico dedicato dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 18.30.

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

Il coordinatore garantisce 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.

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, chiusura dell'intervento);

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



- coordinamento del personale;
- incontri periodici con il referente tecnico 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;
- incontri periodici con il referente amministrativo per gli aspetti contabili/amministrativi dell'appalto e per la eventuale rimodulazione delle ore assegnate per ciascuna tipologia di intervento che si renderà necessaria a parità di monte ore complessivo del servizio educativo aggiudicato.

Il Coordinatore dovrà 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 annuo di 56 ore.

#### **ART. 7 - MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO, PROGRAMMAZIONE, SVOLGIMENTO, VERIFICA TECNICA E MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI**

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 servizio nell'ambito del Progetto Educativo Individualizzato, con precisa definizione degli obiettivi, delle attività e dei tempi del servizio;

- nel corso delle attività:

(a) il monitoraggio sull'andamento del servizio di sostegno educativo individuale e familiare nell'ambito del Progetto Educativo Individualizzato, a cura dell'assistente sociale in collaborazione con l'educatore con verifiche periodiche e, se opportuno, con incontri in presenza del minore e della famiglia;

(b) la riformulazione del Progetto Educativo Individualizzato in ragione della rivalutazione dei bisogni del minore e della sua famiglia.

## **ART. 8 - 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. 8:00 e le h. 20:00 dal lunedì al sabato.

L'utilizzo dei mezzi di trasporto per l'espletamento dei servizi richiesti (trasporto del minore in ambito comunale ed extra comunale) è soggetto a rimborso, a fronte di adeguata e idonea documentazione a supporto, relativamente alle sole spese di parcheggio e autostrada.

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 capitolato devono risultare da sistema di rilevazione automatizzata, come definito al successivo articolo.

## **ART. 9 - GESTIONE INFORMATIZZATA**

L'aggiudicatario deve essere dotato 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 capitolato.

A tal fine il sistema informatico dell'aggiudicatario 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 capitolato.

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.

Il sistema dovrà consentire l'esportazione, entro 20 gg dalla chiusura del mese, di un file strutturato in formato XML e CSV con i dati dei servizi erogati.

3. Poter generare i seguenti riepiloghi periodici:

- 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)
  - servizio Territoriale competente (Comune, Assistente Sociale);
  - tipologia di intervento (SEDT)
  - costo orario del servizio;
  - interventi programmati (Data, Giorno di calendario (Lun, Mar, Mer,...), Ora di entrata, Ora di uscita, Ore di Intervento programmate in minuti, Ore di Intervento programmate in centesimi);
  - interventi erogati (Data, giorno di calendario (Lun, Mar, Mer,...), Ora di entrata, Ora di uscita, Ore di Intervento effettuate in minuti, Ore di Intervento effettuate in centesimi);
  - dati dell'operatore (Cognome, Nome, ...);
  - rifiuto o mancato avviso non comunicato tempestivamente dall'utente (Sì/No);
  - scostamento tra programmato ed erogato (ore e minuti).
- riepilogo mensile delle ore di servizio erogate a ciascun minore: entro 20 gg. solari dalla fine del mese di riferimento, deve essere disponibile un riepilogo che, indipendentemente dalla tipologia di intervento erogato riporti:
  - dati anagrafici del minore;

- nr. delle ore programmate per servizio;
- nr. delle ore erogate per servizio;
- totale delle ore complessivamente programmate;
- totale delle ore complessivamente erogate;
- totale degli accessi effettuati presso il domicilio del minore;
- riepilogo mensile delle ore di servizio erogate per ogni famiglia: entro 20 gg. solari dalla fine del mese di riferimento, deve essere disponibile un riepilogo che, indipendentemente dalla tipologia di intervento erogato riporti:
  - dati anagrafici di tutti i componenti la famiglia;
  - comune di residenza del nucleo;
  - nr. delle ore programmate per servizio;
  - nr. delle ore erogate per servizio;
  - totale delle ore complessivamente programmate;
  - totale delle ore complessivamente erogate;
  - totale degli accessi effettuati presso il domicilio della famiglia;
- riepilogo mensile di sintesi degli interventi erogati per singolo Comune: entro 20 gg. solari dalla fine del mese di riferimento, deve essere disponibile un riepilogo che totalizzi, mensilmente per ciascun Comune dell'Ambito VEN\_16, il numero delle ore suddivise per famiglia oggetto di intervento.

Le somme indicate dovranno corrispondere puntualmente al totale delle ore desunte dai singoli files di dettaglio e costituiranno la base dati su cui il Settore Servizi Sociali svolgerà la propria attività di analisi e validazione delle ore. In tutti i riepiloghi le "Ore di Intervento programmate" per utente dovranno corrispondere alle ore definite in base al P.E.I..

Si richiede di disporre di un portale web di consultazione per i 29 Comuni dell'Ambito VEN\_16 afferenti al progetto, che dovranno poter accedere autonomamente con specifiche credenziali per ogni Ente. Il portale dovrà avere a disposizione le seguenti funzioni:

- visura dei dati di accesso in tempo reale,
- funzioni di reportistica ed esportazione dati.

## **ART. 10 - COMPENSO DEI SERVIZI**

Il compenso per i servizi è corrisposto per l'effettiva prestazione, purché coerente con la durata della prestazione indicata dal Servizio Sociale.

Il corrispettivo per l'eventuale superamento dell'orario della prestazione rispetto a quanto programmato potrà essere riconosciuto esclusivamente su specifica ed espressa autorizzazione dell'Assistente Sociale. La comunicazione del superamento dell'orario assegnato deve essere trasmessa con mail all'Assistente Sociale di riferimento ai fini dell'eventuale autorizzazione e debita comunicazione al referente amministrativo.

È oggetto di pagamento di corrispettivo esclusivamente il servizio svolto e non il tempo impiegato per gli spostamenti. Il costo dei tempi di percorrenza degli operatori resta a carico dell'aggiudicatario.

In caso di rifiuto ingiustificato o assenza immotivata dell'utente, il servizio verrà pagato solo se immediatamente comunicato al Servizio Sociale Comunale, per il disagio, quantificato forfettariamente nel corrispondente costo di mezz'ora di servizio.

L'aggiudicatario, 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. 11 - GARANZIE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

L'aggiudicatario garantisce, con costi a proprio carico e senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, la reperibilità telefonica per i propri operatori durante tutto l'orario di svolgimento del servizio.

L'aggiudicatario garantisce, inoltre, la continuità del rapporto tra i singoli operatori e gli utenti e, in particolare, individua, secondo le indicazioni del servizio sociale comunale, l'operatore da incaricare di volta in volta, tenuto conto della complessità e della tipologia della situazione familiare e personale del minore.

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

In caso di ferie o altre assenze programmate, l'aggiudicatario garantisce e organizza con congruo anticipo la sostituzione dell'operatore, anche al fine di favorire il necessario passaggio di consegne.

In caso di malattia o altro impedimento imprevisto, previo confronto con il servizio sociale comunale, dovranno essere individuati altri idonei operatori per lo svolgimento del servizio programmato.

Prima dell'avvio del servizio, l'aggiudicatario fornisce l'elenco degli operatori che impiegherà e l'elenco degli automezzi utilizzati dagli operatori per l'eventuale trasporto dei minori.

In caso di sostituzione del personale, l'aggiudicatario ne dà comunicazione tramite PEC prima che il/la operatore/trice prenda servizio, anche al fine di verificare i titoli di studio e l'esperienza professionale richiesti dal presente capitolato.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di controllare la qualità della prestazione mediante valutazione del servizio con l'utente e la famiglia.

## **ART. 12 - ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

L'aggiudicatario garantisce la formazione ai propri operatori, secondo quanto previsto dal programma P.I.P.P.I..

La formazione potrà svolgersi in modalità online su piattaforma, reperibile al seguente link <https://pippi.unipd.it/>, su altre piattaforme o in presenza, per un ammontare minimo di 20 ore di formazione annue per ogni operatore. Tutti gli oneri per lo svolgimento della formazione richiesta resteranno a carico dell'aggiudicatario.

La Capo Settore Servizi Sociali

dott.ssa Sara Bertoldo

*(Firmato digitalmente)*