



AII. B

Allegato Tecnico

Progetto “Attività di formazione e avviamento al lavoro” per persone con disabilità -suddiviso in 2 lotti, finanziato con risorse PNRR (Missione 5 – Inclusione e Coesione, Componente 2 “Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e Terzo Settore”, sottocomponente 1 “Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale”, - Sub- Investimento 1.2 “Percorsi di autonomia per persone di disabilità”, finanziato dall’ Unione Europea- Next Generation EU-

FINALITA' ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Le attività che dovranno caratterizzare il servizio oggetto del presente appalto sono orientate a sostenere/migliorare l'occupabilità delle persone in carico ai servizi socio-sanitari, sia in relazione all'evoluzione del mercato del lavoro, sia in considerazione delle esigenze di integrazione e prevenzione tipiche degli interventi di politica attiva.

Il progetto proposto permetterà di sperimentare percorsi finalizzati alla formazione professionale ed all'inserimento lavorativo di persone in condizione di disabilità in contesti di apprendimento individuale o di gruppo, con l'obiettivo di consolidarne l'autonomia e la capacità operativa attraverso l'integrazione sociale e lavorativa, creando anche le condizioni per un loro futuro inserimento lavorativo stabile.

L'obiettivo è la realizzazione di percorsi formativi individualizzati con particolare attenzione allo sviluppo di competenze digitali e ricerca del contesto produttivo dove sperimentare con tirocinio le competenze acquisite. Il percorso di tutoraggio è continuativo in tutte le fasi. La finalità è quella di migliorare e/o consolidarne l'autonomia lavorativa di ognuno e favorire processi volti alla domiciliarità e alla vita autonoma.

Attraverso la proposta progettuale, si intende perseguire la finalità della domiciliarità e della de-istituzionalizzazione prevedendo un percorso diversificato, oggi non sufficientemente presente nel territorio del distretto, che agevolerà il passaggio di persone con disabilità verso una maggiore autonomia abitativa.

Tale format progettuale potrà essere replicato in altre progettualità individuali arricchendo il carnet di risposte che il territorio potrà offrire.

CONDIZIONALITA' PNRR

L'O.E. è tenuto a garantire, per gli interventi finanziati in tutto o in parte dall'Unione Europea – NextGenerationEU, con le risorse previste nell'ambito del PNRR e del PNC, il rispetto dei target e milestone, oltre che la conclusione e rendicontazione degli stessi, entro i termini imposti dalla Commissione europea per lo specifico finanziamento.

Il presente documento viene redatto in attuazione della Missione 5, Componente 2, Investimento 1.2, ed è coerente con l'investimento proposto dal Soggetto Attuatore, con gli elementi di dettaglio della Misura e le previsioni della Decisione di esecuzione e gli Operational Arrangement.

Il cronoprogramma delle attività e finanziario agli atti è coerente con le tempistiche di realizzazione, scadenza delle attività e conclusione del servizio previste dall'Intervento e dal Progetto, al fine di assicurare l'effettiva realizzabilità di Milestone&Target entro le scadenze concordate a livello europeo.

Il progetto CUP E94H22000150006 è finanziato con un contributo di € 715.000,00 giusta Decreto n. 320 del 11 /11/2022; il progetto CUP E94H22000140006 è finanziato con un contributo di € 536.249,99 giusta Decreto n 98 09/05/2022;

Nel rispetto del principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, Euratom) 2018/1046 e nell'art. 22 del Regolamento (UE) 2021/241, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente assegnati, e al rispetto del principio di addizionalità del sostegno dell'Unione europea e al divieto del c.d. doppio finanziamento è stato adottato un sistema di codificazione contabile adeguato e informatizzato per tutte le transazioni relative al progetto per assicurare la tracciabilità dell'utilizzo delle risorse del PNRR.

L'intervento è coerente con gli obiettivi generali del PNRR, ivi compreso l'assenza del cd doppio finanziamento e l'assenza di conflitto di interesse e con gli obiettivi della specifica misura del PNRR.

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è l'affidamento dei servizi di gestione di tirocini di orientamento e formazione volti all'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro, anche con la finalità all'inclusione sociale, all'autonomia personale e alla riabilitazione, a favore di cittadini in condizione di disabilità, che hanno assolto l'obbligo scolastico e che sono in carico al Servizio Sociale Territoriale del Distretto di Riccione e/o ivi residenti suddivisi nei due seguenti gruppi aventi a riferimento gli appartamenti dei due progetti PNRR richiamati in premessa:

Lotto 1: soggetti adulti con lieve e media disabilità fisica, sensoriale, intellettiva e/o con diagnosi di autismo, in carico al Servizio Disabili adulti del Distretto di Riccione, che andranno in futuro ad abitare il gruppo appartamento sito presso il Comune di Riccione in via Arona, previsto con finanziamento **PNRR linea 1.2.a, CUP: E94H22000140006.**

Lotto2: adulti con lieve e media disabilità fisica, sensoriale, intellettiva e/o con diagnosi di autismo, in carico al Servizio Disabili adulti del Distretto di Riccione, che andranno in futuro ad abitare il

gruppo appartamento sito presso il Comune di Coriano, località Ospedaletto, in via Borgata n.53 previsto con finanziamento **PNRR linea 1.2.b CUP: E94H22000150006**.

I due gruppi sopra descritti, costituiscono due lotti separati dell'appalto ed ogni lotto potrà essere aggiudicato anche a soggetti diversi.

L'obiettivo è la realizzazione di progetti finalizzati alla formazione professionale ed all'inserimento lavorativo di persone in condizione di disabilità in contesti di apprendimento individuale o di gruppo, con l'obiettivo di consolidarne l'autonomia e la capacità operativa attraverso l'integrazione sociale e lavorativa, creando anche le condizioni per un loro futuro inserimento lavorativo stabile.

Tali progetti si concretizzano con l'istituzione di percorsi di formazione e tirocini in aziende, cooperative o enti pubblici disponibili a prestare le proprie strutture e a favorire la collaborazione dei propri dipendenti per l'inserimento lavorativo di tali soggetti.

Tenuto conto della tipologia di utenti nonché delle caratteristiche del servizio, si precisa che le attività oggetto del presente capitolato dovranno essere implementate nell'ambito del perimetro territoriale di competenza del Distretto di Riccione.

A favore dei soggetti inseriti in tirocinio formativo è prevista un'indennità di frequenza, così come disposto dalla normativa vigente in materia (L.R. 17/2005 e ss.mm.ii.).

Tali attività devono garantire strategie di progettazione e di gestione in forma integrata con il complesso delle attività dei diversi servizi socio-sanitari afferenti al Distretto di Riccione.

L'attività deve essere intesa come rivolta ad un "sistema" di cui fanno parte più soggetti, che rappresentano i destinatari diretti ed indiretti del servizio.

La gestione delle attività, infine, deve essere svolta in conformità con le previsioni contenute nel Piano di Zona per il Benessere e la Salute del Distretto di Riccione e nei relativi programmi attuativi, con quanto previsto dalla normativa e dai progetti del PNRR e, nonché con ogni regolamento o indicazione che il Distretto di Riccione definisca nell'ambito delle attività oggetto della gara.

I servizi oggetto dell'appalto dovranno svolgersi secondo le modalità, le condizioni e le norme previste dal presente capitolato. L'esecuzione dei servizi viene effettuata dall'Operatore economico (di seguito denominato E.O. o anche semplicemente Ditta o Impresa o Aggiudicatario o Appaltatore), in proprio nome, per proprio conto ed a proprio rischio, in qualità di titolare delle attività a tutti gli effetti di legge. Le indicazioni contenute nella relazione tecnico-illustrativa (Parte A Relazione descrittiva) e nel presente capitolato (Parte B Capitolato), che costituiscono parte integrante del contratto di affidamento,

devono essere sviluppate e specificate nel progetto proposto dall'E.O. in sede di gara, a cui è obbligato a dare piena esecuzione.

La gestione delle attività è resa nel rispetto della normativa nazionale e regionale di riferimento, in particolare:

Legge n. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi sociali” in particolare il CAPO III “ Disposizioni per la realizzazione di particolari interventi di integrazione e sostegno sociale”;

Legge Regionale n. 2 del 12 marzo 2003 “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” e ss.mm.ii., in particolare l’art. 5, comma 4, lettera J, nel quale si individuano, tra i compiti e gli interventi del sistema locale, quelli finalizzati al sostegno all’inserimento e reinserimento lavorativo delle persone disabili e in condizioni di svantaggio sociale;

Legge Regionale n. 17/2005 “Norme per la promozione dell’occupazione, della qualità e della regolarità del lavoro” e ss.mm. ii. (L.R. 7/2013; L.R. 14/2015; L.R. 1/2019);

Legge n. 26/2019 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, recante disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni”.

ART. 2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'operatore economico aggiudicatario deve assicurare attività di progettazione e realizzazione di percorsi personalizzati mirati all'osservazione, orientamento, valutazione, e formazione, finalizzati all'inserimento lavorativo per persone con disabilità, con particolare riferimento alla normativa regionale sui tirocini formativi di Inclusione sociale. Tali percorsi sono finalizzati, attraverso una metodologia di formazione in situazione/tirocinio formativo, al raggiungimento di abilità tali da poter consentire l'accesso al mondo del lavoro, oltre che ad attivare e rinforzare processi di inserimento e reinserimento sociale mediante l'acquisizione di tecniche professionali e relazionali. L'E.O. è tenuto a condividere con la persona, la famiglia e servizi socio-sanitari, dopo un primo momento di conoscenza, il percorso propedeutico all'inserimento al mondo del lavoro che potrà prevedere percorsi di formazione e attivazione di tirocini formativi in azienda.

Le attività si sostanziano nella realizzazione di due complessivi lotti che comprendono:

LOTTO 1 CUP: E94H22000140006	N.	Note
Tirocini Individuali	12	Durata 6 mesi (max 25 h settimanali)
Corso competenze trasversali	1	40 ore (o in alternativa 2 corsi da 20 ore ciascuno)
Corso competenze informatiche base	1	35 ore
Corso competenze informatiche avanzate	1	20 ore
Tutoraggio per tirocinio		Minimo 864 ore

LOTTO 2 CUP: E94H22000150006	N.	Note
Tirocini Individuali	12	Durata 6 mesi (max 25 h settimanali)
Corso competenze trasversali	1	40 ore (o in alternativa 2 corsi da 20 ore ciascuno)
Corso competenze informatiche base	1	45 ore (o in alternativa 2 corsi da 20/25 ore ciascuno)
Corso competenze informatiche avanzate	1	40 ore
Tutoraggio per tirocinio o corso		Minimo 1656 ore

Tirocini individuali

Per ciascun tirocinio individuale verrà corrisposto un compenso orientativamente pari a 900,00 euro (tirocini di 6 mesi). Tale compenso dovrà prevedere l'attività di ricerca azienda (comprese le ipotesi di cambio azienda ospitante), di formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavori, l'attività amministrativa di gestione e monitoraggio e l'attività di raccordo e coordinamento con il Servizi Sociale Territoriale. Il corrispettivo indicato per ogni tirocinio verrà corrisposto sulla base della effettiva frequenza da parte dell'utente che dovrà essere pertanto mensilmente rendicontata, sulla base di apposita scheda concordata con il Servizio Sociale Territoriale.

Si precisa che il compenso di cui sopra è da considerarsi al netto dell'indennità di frequenza (€ 200,00 mensili) dovuta al tirocinante come disposto dalla normativa vigente in materia (L.R. 17/2005 e ss.mm.ii.) e delle ore di tutoraggio previste a parte.

Sarà possibile prevedere anche tirocini in modalità smart-working, per aziende presenti nel territorio, qualora tale modalità sia prevista nel progetto individualizzato della persona.

Attività di tutoraggio

L'attività di tutoraggio può essere svolta in forma individuale come supporto al tirocinio e quindi svolta anche sia all'interno del contesto aziendale che per attività propedeutiche all'attivazione di tale percorso; oppure può essere svolta in forma individuale o di gruppo per l'attività di formazione o propedeutiche alla stessa. Le attività di tutoraggio saranno quindi propedeutiche all'inserimento nel contesto aziendale, all'affiancamento del tirocinante in azienda al fine favorire l'ambientamento della persona in tale contesto, all'apprendimento di apposite e specifiche mansioni e alla gestione di eventuali criticità riscontrate.

Per l'attività di tutoraggio è previsto un pacchetto ore complessivo per ogni lotto, con un riconoscimento orario coerente con i CCNL vigenti, sulla base del numero di ore previste nel programma personalizzato di ogni persona e delle ore effettivamente erogate e mensilmente rendicontate.

Le modalità di erogazione e la durata del tutoraggio verranno concordate con l'assistente sociale responsabile del caso e definite nel progetto individualizzato di ogni utente.

Formazione

I corsi di formazione, avranno una durata variabile a seconda della tipologia, come indicato nei due lotti e per ogni corso sarà prevista la partecipazione massima di 8 persone. I corsi saranno gestiti da personale qualificato relativamente alla tipologia di attività.

I corsi sono finalizzati all'acquisizione di competenze digitali e lavorative e verranno modulati nei progetti individualizzati dei partecipanti. L'organizzazione dei corsi sarà anche volta all'avvicinamento propedeutico dei tirocini formativi e di specifiche attività lavorative anche propedeutiche a particolari mansioni richieste dalle aziende individuate.

Per ogni corso di formazione verrà corrisposto un compenso orario coerente con i CCNL vigenti.

L'eventuale sede (in alternativa alla sede dell'Ente di formazione) per lo svolgimento dell'attività formativa dovrà essere messa a disposizione dall'Operatore Economico.

Entrambe le modalità di frequenza dei tirocini e dei corsi di formazione dovranno rappresentare un'opportunità per la persona per fare un'esperienza pratica, acquisire nuove competenze, imparare a conoscere meglio il mercato del lavoro, misurarsi con le proprie capacità. Nello specifico il tirocinio formativo sarà finalizzato all'acquisizione di competenze personali, lavorative, socio relazionali e all'inclusione sociale, come di seguito specificate:

- organizzare e gestire il proprio trasferimento verso il lavoro e dal lavoro individuando soluzioni che consentano il raggiungimento continuo e puntuale della destinazione prevista;

- comprendere l'impegno richiesto relativo alla presenza nel luogo di lavoro (giornate, orari) e assumerlo come vincolante per assicurare una presenza continua e regolare;
- comprendere ed eseguire i compiti assegnati acquisendo le informazioni necessarie alla realizzazione del lavoro, chiedendo un riscontro sul proprio operato e accettandone gli esiti;
- individuare correttamente i ruoli presenti nell'ambiente di lavoro, riconoscendone le caratteristiche specifiche (datore di lavoro, colleghi, ecc.) al fine di instaurare rapporti interpersonali finalizzati alla collaborazione;
- adottare comportamenti adeguati al contesto di inserimento, rispettando le regole vigenti e adottando corrette modalità comunicative, chiedendo informazioni sul proprio operato, accettando il feed back di riscontro al proprio operato;
- presidiare con costanza gli aspetti di pulizia della propria persona e di cura di sé al fine di presentare un aspetto complessivo adeguato al contesto;
- leggere i segnali di apprezzamento e successo che vengono espressi nel luogo di lavoro al fine di migliorare il grado di stima di sé, di fiducia nelle proprie possibilità, di motivazione al lavoro;
- acquisire la capacità di cogliere gli aspetti positivi derivanti dall'avere un ruolo e delle relazioni all'interno di un'organizzazione lavorativa nel compiere azioni utili in risposta alle proprie ed altrui aspettative.

All'E.O. è richiesto di:

- a. gestire tutti i tirocini di inclusione così come definito da L.R. 17/2005 - LR 14/2015 «Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari» e LR 1/2019 "Disposizioni in materia di tirocini. Modifiche alla legge regionale 1 agosto 2005, n. 17" e ss.mm.ii.;
- b. farsi carico dei colloqui individuali con l'utenza, valutazione e ricostruzione del curriculum scolastico, formativo e lavorativo del beneficiario, tutoraggio durante il percorso di inserimento in azienda, predisposizione della documentazione necessaria, partecipazione ai momenti di confronto con il referente del Servizio Sociale Territoriale sull'andamento dei singoli progetti di inserimento;
- c. individuare soggetti ospitanti con almeno una sede operativa nella provincia di Rimini (enti pubblici e privati profit o no profit) disponibili all'inserimento lavorativo dei soggetti segnalati, con preferenza per soggetti che diano garanzie circa le reali opportunità di costituzione di rapporti di lavoro a carattere stabile, ed assicurare sugli stessi un costante monitoraggio circa il rispetto delle normative vigenti in materia di lavoro;

- d. mettere a disposizione del tirocinante un tutor responsabile, che segua gli aspetti didattici e organizzativi dell'attività; i tutor affiancati ai tirocinanti di tipologia D, devono possedere un'adeguata professionalità i cui requisiti sono definiti L.R. 17/2005, come modificata da L.R. 1/2019 (art. 24 comma 6) e ss.mm.ii.;
- e. garantire l'assicurazione del tirocinante contro gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi;
- f. stipulare la convenzione con il soggetto ospitante e compilare, in accordo con esso, il progetto formativo individuale per il tirocinante tramite la piattaforma online sul portale Lavoro per Te, così come definito dalla DGR 1005/2019 e ss.mm.ii.;
- g. inviare convenzione, progetto formativo e SARE alla Regione, sempre tramite la piattaforma online, entro il giorno prima dell'avvio del tirocinio;
- h. verifica delle presenze, sorveglianza delle condizioni di lavoro, pagamento mensile dell'indennità di frequenza ai tirocinanti, predisposizione del CUD secondo le disposizioni di legge, tutoraggio mirato al monitoraggio del conseguimento delle competenze professionali concordate nella progettazione di dettaglio del percorso con il soggetto beneficiario e con gli operatori di riferimento del Servizio Sociale, rendicontazione all'Amministrazione comunale dei pagamenti mensili effettuati ai tirocinanti;
- i. organizzare la formazione idonea relativa alla prevenzione ambientale e antinfortunistica, secondo le previsioni del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro) e in particolare dell'Accordo tra il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, il Ministro della salute, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano per la formazione dei lavoratori ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, sottoscritto il 21 dicembre 2011; tale formazione è obbligatoria per ogni soggetto per il quale viene attivato un percorso di tirocinio formativo;
- j. provvedere a corrispondere mensilmente ai tirocinanti l'indennità di frequenza prevista così come disposto dalla normativa vigente in materia di tirocini: Legge Regionale 17/2005 modificato da Legge Regionale 1/2019 e specifiche DGR 1143/2019 e successive modifiche ed integrazioni (salvo eventuali interruzioni e/o proroghe nei limiti consentiti dalla normativa in vigore). L'erogazione delle indennità di frequenza avverrà previa presentazione all'Ente Committente di idonea documentazione attestante la regolarità di frequenza mensile presso l'ente ospitante, pari ad almeno il 70% delle giornate di tirocinio previste mensilmente da progetto. Nel caso in cui la frequenza mensile risulti inferiore l'indennità verrà ridotta proporzionalmente alle giornate di tirocinio effettivamente prestate. Fermo restando i limiti

definiti dalla soprastata normativa regionale, è comunque fatta salva la possibilità da parte del Servizio Sociale Territoriale di dimensionare flessibilmente l'importo dell'indennità in considerazione delle caratteristiche del progetto individuale dell'utente;

- k. certificazione delle competenze, ove possibile, acquisite durante lo svolgimento della formazione e del tirocinio formativo e indicate nel progetto formativo (SRFC) - definiti dalla L.R. 17/2005, come modificata da L.R. 1/2019 e ai sensi della DGR n. 1005/2019;
- l. mantenere costanti contatti con i referenti dal Servizio Sociale Territoriale preposti ai singoli casi, al fine di dare costanti feedback relativamente all'andamento del percorso formativo dell'utente, al comportamento e all'impegno dimostrato dalla persona inserita, con l'obiettivo di garantire una presa in carico unitaria;
- m. garantire l'accesso alle informazioni, ovvero alle schede informative degli utenti da parte degli Assistenti sociali responsabili del caso;
- n. elaborare e trasmettere all'Amministrazione Comunale informazioni e dati statistici, che possono essere utilizzati per adempiere ad obblighi di debiti informativi o utili alla programmazione dell'Amministrazione stessa;
- o. fornire tutta la documentazione necessaria per le rendicontazioni di volta in volta richieste dall'Amministrazione Comunale, secondo le modalità che saranno indicate dalla medesima;
- p. vigilare sulla correttezza e sul rispetto dei rapporti convenzionali attivati e delle normative vigenti in materia di lavoro e in particolare di sicurezza dell'ambiente di lavoro da parte delle aziende presso cui vengono inseriti i tirocinanti;

Modalità di accesso al servizio e dimissioni. L'accesso alle attività, nonché le modalità di dimissioni, sono di competenza del Servizio Sociale Territoriale del Distretto di Riccione. L'accesso deve essere orientato alle peculiarità dell'utenza e deve tenere presente la diversificazione dei soggetti/servizi invianti e precisamente del Servizio Sociale Territoriale – U.O. Disabili nella figura dell'assistente sociale responsabile del caso;

L'invio deve avvenire attraverso apposita scheda di segnalazione che verrà condivisa con l'E.O.. Si sottolinea che i soggetti invianti rimangono a tutti gli effetti titolari della progettazione di intervento complessiva.

Per ogni persona segnalata nel percorso viene elaborato un progetto individuale condiviso e monitorato attraverso incontri mirati, che vedono il coinvolgimento dei diversi Responsabili del caso oltre agli interessati, ai familiari e gli eventuali altri servizi coinvolti.

Al termine del percorso, le dimissioni vengono condivise con l'assistente sociale responsabile del caso, l'interessato e familiari, dandone apposita comunicazione al Servizio Sociale Territoriale inserimento lavorativo attraverso relazione conclusiva con la descrizione del percorso svolto e degli obiettivi raggiunti.

L'impresa inoltre è tenuta a garantire per tutta la durata dell'appalto:

- la partecipazione delle diverse figure professionali agli incontri di equipe o di valutazione sul singolo caso e ogni altro incontro che si renda necessario.
- partecipazione delle diverse figure professionali a gruppi di lavoro specifici e/o attività formative concordate tra Distretto di Riccione e ditta Appaltatrice.

ART. 3 PERSONALE

Nell'esecuzione del servizio in oggetto, l'aggiudicatario dovrà garantire adeguati e costanti livelli di qualità, utilizzando figure professionali in possesso di adeguata qualifica ed esperienza nell'ambito della formazione orientamento al lavoro, nonché motivati allo svolgimento delle proprie funzioni.

Gli operatori dovranno essere adeguatamente formati e in grado di inserirsi nella più ampia programmazione territoriale apportando il necessario valore aggiunto, in termini di professionalità, a vantaggio dell'utenza.

L'aggiudicatario dovrà, inoltre, assicurare le funzioni di coordinamento del servizio.

Al coordinatore faranno capo le attività inerenti al raccordo con la stazione appaltante, e con il Servizio sociale Territoriale. Sarà, inoltre, di sua competenza il coordinamento metodologico-organizzativo del personale individuato e il controllo dell'attività degli operatori per il rispetto degli obiettivi richiesti dal capitolato.

La figura individuata quale Coordinatore potrà coincidere con un operatore del servizio.

ART. 4 ATTIVITA' DI VERIFICA E MONITORAGGIO

L'appaltatore deve approntare diversi livelli di verifica e monitoraggio, volti a valutare le seguenti aree:

- PROCESSO DI LAVORO, rispetto alla flessibilità e agilità con cui viene costantemente adattato alle necessità del servizio e al posizionamento del medesimo nel sistema, oltre che nel territorio;
- PROGETTO SUL SERVIZIO, nei termini di efficacia interna, perciò capacità di rispondere al programma previsto, così come di efficacia esterna, ovvero di capacità di rispondere ai problemi originali che hanno motivato il servizio stesso, mantenendo un'attenzione costante alle evoluzioni del "sistema cliente" affinché il servizio sia in linea con tali cambiamenti;
- PROGETTO INDIVIDUALE, in termini di evoluzione degli utenti e dei loro contesti, adeguatezza degli interventi rispetto alla finalizzazione degli obiettivi condivisi e alla soddisfazione/percezione delle persone coinvolte;

- GRUPPO DI LAVORO, nei termini di adeguatezza e finalizzazione delle risorse umane messe in campo, ma anche di motivazione e razionalizzazione delle stesse.

Il riferimento prioritario è il Servizio Sociale Territoriale, con cui andranno individuati momenti per valutazione congiunta delle sopracitate aree. Al riguardo sono previste verifiche intermedie, con tempistiche e interlocutori differenziati:

- almeno con cadenza bimestrale - fatte salve situazioni contingenti valutabili all'uopo - per la valutazione congiunta sul servizio complessivamente inteso, eventuali necessità di modificazione dell'offerta e innovazioni. Sono coinvolti in questo processo di valutazione i referenti dei servizi territoriali competenti per funzione e dell'E.O., oltre ad eventuali figure di altri servizi coinvolti.
- incontri tra E.O. (nelle persone degli operatori direttamente coinvolti) e referenti dei servizi sociosanitari, rispetto alla realizzazione dei progetti individualizzati. La frequenza degli incontri e le presenze sono correlate alle evoluzioni significative di progetto.

Al fine di monitorare l'andamento del servizio e il processo di lavoro nelle sue diverse componenti è richiesto all'Appaltatore di concorrervi con la produzione di strumenti di riscontro in ordine a:

- **dati di presenza di utenti e di operatori, oltre a ogni altro dato che si riterrà utile a progetti e attività;**
- **progetti individuali degli utenti ove sono registrati gli interventi effettuati e le eventuali modificazioni educative;**
- **rilevazione del programma delle attività,**
- **redazione di apposite rendicontazioni con cadenza almeno quadrimestrale, oltre alla rendicontazione finale.**