



Comune di Padova

*Settore Servizi Sociali
Via del Carmine 13 35137 Padova
Codice Fiscale 00644060287*

**CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO
A FAVORE DI MINORI, GIOVANI ADULTI E FAMIGLIE IN STATO DI BISOGNO
RESIDENTI NEL COMUNE DI PADOVA**

*RUP: Capo Settore Servizi Sociali: dott.ssa Sara Bertoldo
UOS Gare – Funzionario Amministrativo Dott.ssa Susy Cheti Pavan – 0498205978
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 / martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00
Indirizzo e-mail: servizisociali@comune.padova.it / pec: servizi.sociali@pec.comune.padova.it
Indirizzo della corrispondenza cartacea: Comune di Padova – Settore Servizi Sociali – Via Del Municipio 1, 35122 Padova*

ART. 1
OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto del Servizio di sostegno educativo rivolto a minori, giovani adulti e famiglie residenti nel Comune di Padova che si realizza attraverso un articolato sistema di interventi che di seguito si sintetizzano riportando il monte ore stimato.

Tipologia di servizio/intervento	monte ore ANNUO stimato	Riferimento
Servizio di sostegno educativo individuale e familiare (di cui 7410 ore annue stimate per servizi diretti di sostegno educativo individuale e familiare e 260 ore annue stimate per il monitoraggio del progetto attraverso incontri di verifica dell'educatrice/tore con l'assistente sociale e se opportuno, con il minore e la famiglia)	7670	Art. 3 punto 1
Servizio di sostegno educativo e di gruppo	864	Art. 3 punto 2
Servizio di sostegno educativo alle relazioni parentali (cd Spazio Neutro)	2400	Art. 3 punto 3
Servizio educativo nel servizio Minori Stranieri Non Accompagnati e famiglia e minori:	2400	Art. 3 punto 4
Servizio educativo nel centro per l'affido e la solidarietà familiare (CASF)	1650	Art. 3 punto 5
Servizio educativo nel servizio sociale dei Centri Servizi Territoriali (CST) area famiglia e minori	3000	Art. 3 punto 6
Servizio educativo nel servizio sociale dei Centri Servizi Territoriali (CST) area adulti	3000	Art. 3 punto 7
Programma PIPPI Regionale: educatrice/tore	1120	Art. 3 punto 8
Programma PIPPI Regionale: psicologa/o	40	Art. 3 punto 8
Programma PIPPI Regionale: coordinamento	56	Art. 3 punto 8

Coordinamento di tutto il servizio (escluso il coordinamento PIPPI)	416	Art. 5
Accudimento	1500	Art. 4
Pulizie spazi dedicati allo Spazio Neutro	104	Art. 3 punto 3

La ripartizione delle ore tra le diverse tipologie d'intervento è da ritenersi indicativa. La Stazione appaltante si riserva di chiedere l'effettuazione delle ore di servizio educativo negli ambiti di intervento in cui si presenti la necessità, senza che l'aggiudicatario possa opporre alcunché.

ART. 2 FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio, nelle sue molteplici forme di realizzazione, si pone l'obiettivo di offrire supporto alle difficoltà delle famiglie con minori e giovani adulti, 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 SERVIZIO EDUCATIVO: SPECIFICHE TECNICHE MINIME E PERSONALE DEDICATO

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 che presentano difficoltà di accudimento e di tipo educativo, 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 consulenze educative.

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

L'aggiudicatario dovrà assicurare il regolare svolgimento di tutte le tipologie di intervento nel rispetto sia delle specifiche tecniche minime di seguito riportate che di quanto contenuto nell'offerta presentata in sede di gara.

1. SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INDIVIDUALE E FAMILIARE:

Il Sostegno Educativo Individuale 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 minima consapevolezza delle loro difficoltà e conseguente disponibilità a collaborare. 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 può inoltre essere attivato a favore di minori, anche MSNA accolti in progetti di affido familiare, 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.

È un servizio indirizzato prevalentemente a supportare il processo di crescita del minore, il quale, attraverso una relazione "esclusiva" con l'educatrice/tore 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.

2. SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO DI GRUPPO

Il Sostegno educativo di Gruppo è rivolto ai bambini/ragazzi frequentanti istituti scolastici, che presentano bisogno di supporto nello svolgimento dei compiti e supporto di tipo relazionale. Tale bisogno non è imputabile a deficit o disturbi gravi dell'apprendimento, bensì a difficoltà nell'organizzazione delle attività di studio o ad un contesto familiare carente o non in grado di supportare adeguatamente la vita scolastica dei figli, anche con l'obiettivo di prevenire la dispersione scolastica e favorire i percorsi formativi dei ragazzi, in collaborazione con il CPIA. Potrà altresì essere prevista la costituzione di gruppi per la realizzazione di attività ricreative e di socializzazione.

3. SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLE RELAZIONI PARENTALI ("SPAZIO NEUTRO")

Il Servizio di 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.

L'aggiudicatario garantisce la presenza di almeno un'educatrice/tore durante gli incontri programmati tra i minori e i genitori e/o altri familiari significativi. L'educatrice/tore svolgerà le funzioni di volta in volta 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;
- 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.

L'aggiudicatario dovrà relazionare sul servizio entro 5 giorni dall'incontro e comunque non oltre il secondo giorno che precede il successivo incontro programmato. In caso di accadimenti significativi dal punto di vista relazionale/comunicativo/emotivo l'aggiudicatario ne dà tempestiva comunicazione a conclusione dell'incontro a mezzo mail

al Servizio Sociale e, nelle situazioni in cui il/la minore è accolto/a in famiglia affidataria, anche al Centro per l’Affido e la Solidarietà Familiare.

Per la specificità e delicatezza del servizio di sostegno alle relazioni, l’aggiudicatario dovrà individuare degli operatori da assegnare, in modo prevalente, allo spazio neutro.

Quando gli incontri si terranno presso spazi messi a disposizione dal Comune, l’aggiudicatario garantirà anche la pulizie.

4. SERVIZIO EDUCATIVO NELL’EQUIPE MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA) e FAMIGLIA E MINORI

L’aggiudicatario garantisce la presenza di educatori/rici, in affiancamento al personale assegnato all’equipe MSNA (composta da assistente sociale e psicologa/o), per l’attivazione dell’accoglienza di MSNA, di cittadini di paesi terzi o 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.

Gli/le educatori/rici in affiancamento all’equipe MSNA costituita da Assistente Sociale, psicologa/o/a Coordinatrice/ore svolgono i seguenti compiti:

- attivazione pronta accoglienza dei MSNA che vengono rintracciati nel territorio e disbrigo pratiche amministrative;
- partecipazione ai colloqui socio – psico – educativi ai fini della valutazione, definizione e monitoraggio del progetto quadro a favore del MSNA;
- accompagnamenti necessari ai fini della presa in carico del minore;
- collaborazione alla stesura delle relazioni di aggiornamento;
- organizzazione e svolgimento delle visite presso le Comunità Educative dove vengono inseriti i MSNA;
- aggiornamento database MSNA;
- stesura del PEI con l’equipe di lavoro;
- gestione SPORTELLO SIM.

Per quanto concerne i progetti di affido omoculturale e/o intrafamiliare del MSNA, gli/le educatori/rici si occupano di:

- organizzazione e svolgimento delle visite domiciliari, in particolare nella fase di valutazione e avvio del progetto di affido in collaborazione con il CASF
- stesura del PEI con l’assistente sociale dell’equipe;
- partecipazione ai colloqui socio – psico – educativi in collaborazione con il CASF ai fini della valutazione, definizione e monitoraggio del progetto di affido
- collaborazione alla stesura delle relazioni di aggiornamento;
- collaborazione nell’organizzazione di corsi di formazione e sensibilizzazione sull’affido omoculturale in collaborazione con il CASF.

5. SERVIZIO EDUCATIVO NEL CENTRO PER L’AFFIDO E LA SOLIDARIETÀ FAMILIARE – CASF

Il servizio educativo nel CASF è finalizzato a supportare i progetti di affido eterofamiliare e di solidarietà nel territorio cittadino. A tale scopo l’aggiudicatario garantisce la presenza di un/una educatore/rice in affiancamento agli operatori del Centro per l’Affido e che sarà incaricato/a dei seguenti compiti:

- organizzazione e svolgimento delle visite domiciliari, in particolare nella fase di avvio (un accesso settimanale per i primi due mesi) e nelle fasi critiche del progetto di affido;
- partecipazione ai colloqui socio – psico – educativi in collaborazione con il CASF ai fini della valutazione, definizione e monitoraggio del progetto di affido
- stesura del PEI con l'assistente sociale del CASF;
- raccordo con gli educatori che gestiscono lo spazio neutro per aspetti organizzativi e di gestione
- accoglienza e primi contatti con famiglie che richiedono informazioni attraverso lo sportello dedicato "Lineaffido";
- organizzazione dei corsi di formazione e promozione su piattaforme e siti web istituzionali;
- collaborazione nell'organizzazione di corsi di formazione e sensibilizzazione sull'affido omoculturale in collaborazione con l'équipe MSNA
- supporto tecnico agli incontri di formazione in presenza o on line e stesura dei contenuti;
- organizzazione e supporto tecnico agli incontri dei gruppi di sostegno;
- cogestione insieme ai colleghi dei gruppi di sostegno;
- conoscenza delle nuove "famiglie affidatarie" attraverso visite domiciliari e successiva redazione dei report su quanto emerso;
- collaborazione alla stesura delle relazioni di aggiornamento;
- collaborazione nell'esecuzione del collocamento eterofamigliare;
- gestione delle attività di solidarietà familiari (conoscenza famiglie, redazione della modulistica, verifica, aggiornamenti);
- organizzazione e partecipazione agli eventi di promozione e sensibilizzazione della solidarietà familiare;
- progettazione dei percorsi di affido rinforzato realizzati a cura dell'ente gestore dei SED;
- supporto tecnico per l'informatizzazione delle procedure (agenda, newsletter, implementazione database, Gemini, ecc.);
- data management degli affidi.

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

6. SERVIZIO EDUCATIVO NEL SERVIZIO SOCIALE CST AREA FAMIGLIA E MINORI

Il servizio si realizza attraverso la presenza di figure educative-pedagogiche nell'ambito dell'équipe di lavoro multidisciplinare (assistente sociale, psicologa/o, coordinatrice/tore) incaricato dei seguenti compiti:

- collaborazione nella valutazione, definizione e realizzazione del progetto di aiuto a favore del minore e della sua famiglia;
- attività di consulenza pedagogico-educativa a favore di nuclei familiari in carico al servizio sociale;
- organizzazione e realizzazione di attività educative di gruppo a favore di minori in carico al servizio sociale;
- supporto educativo nelle fasi di avvio, conduzione e conclusione di esperienze di accoglienza in comunità;
- collaborazione nell'esecuzione di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;

RUP: Capo Settore Servizi Sociali: dott.ssa Sara Bertoldo

UOS Gare – Funzionario Amministrativo Dott.ssa Susy Cheti Pavan – 0498205978

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 / martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

Indirizzo e-mail: servizisociali@comune.padova.it / pec: servizi.sociali@pec.comune.padova.it

Indirizzo della corrispondenza cartacea: Comune di Padova – Settore Servizi Sociali – Via Del Municipio 1, 35122 Padova

- creare e mantenere relazioni con soggetti significativi del territorio (scuole, associazioni, realtà sportive, centri di animazione territoriale, parrocchie, ..);
- stesura di relazioni periodiche.

Per la particolarità delle attività ed incombenze assegnate con il servizio in questione, l'aggiudicatario individuerà educatori/rici in numero sufficiente e adeguato a svolgere regolarmente l'attività presso i 6 Centri Servizi Territoriali (CST).

7. SERVIZIO EDUCATIVO NEL SERVIZIO SOCIALE CST AREA ADULTI

Il servizio si realizza attraverso la presenza di una figura educativo-pedagogica nell'ambito dell'équipe di lavoro multidisciplinare (assistente sociale, coordinatrice/tore) incaricata dei seguenti compiti:

- collaborazione nella valutazione, definizione e realizzazione del progetto di aiuto a favore del giovane adulto e della sua famiglia;
- attività di consulenza educativa a favore di giovani adulti in carico al servizio sociale;
- supporto educativo nelle fasi di avvio, conduzione e conclusione di esperienze di accoglienza nell'ambito di progettualità specifiche, in particolare a favore di neet e care leavers;
- collaborazione nel creare e mantenere relazioni con soggetti significativi del territorio (istituti formativi, associazioni, realtà sportive, parrocchie, ..);
- stesura di relazioni periodiche.

Per la particolarità delle attività ed incombenze assegnate con il servizio in questione, l'aggiudicatario individuerà educatori/rici in numero sufficiente e adeguato a svolgere regolarmente l'attività presso i 6 Centri Servizi Territoriali (CST).

8. PROGRAMMA PIPPI D'AMBITO (Pippi Regionali)

Entro la cornice del programma PIPPI d'Ambito l'educatore/rice svolgerà un servizio di educativa domiciliare per 180 ore per ciascuna famiglia (almeno 5 famiglie) segnalata. L'educatore/rice parteciperà inoltre alle attività/incontri di coordinamento con tutte le figure coinvolte nella presa in carico del nucleo e per ogni singolo progetto familiare per 36 ore annue a famiglia.

L'aggiudicatario dovrà altresì assicurare lo svolgimento della conduzione dei gruppi educativi PIPPI con la conduzione a cura di équipes psico-educative (20 ore per la figura educativa e 20 ore per una/un psicologa/o per il gruppo genitori; 20 ore per la figura educativa e 20 ore per una/un psicologa/o per il gruppo bambini/ragazzi). Il totale stimato delle ore di servizio educativo dedicato alle equipe è di 40 annue e il totale delle ore psicologa/o è di 40 ore annue.

Per la particolarità dei servizi viene richiesto un coordinamento ad hoc per un monte ore annuo pari a 56 ore.

PERSONALE DEDICATO

Al fine di assicurare il corretto svolgimento delle attività di cui al presente articolo, tenuto conto che sono programmate prevalentemente in orario pomeridiano, l'aggiudicatario dovrà assicurare le figure professionali in numero adeguato e sufficiente a garantire lo svolgimento a regola d'arte del servizio oggetto di appalto e comunque nel numero minimo come di seguito indicato:

- almeno 20 operatori 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 in Scienze Pedagogiche o in Psicologia o in altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto; almeno 15 dei suddetti operatori dovranno avere, inoltre, 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 e famiglie;
- almeno 2 psicologi, dedicati alla gestione dei gruppi costituiti nell'ambito del Programma PIPPI, in possesso del titolo di laurea in Psicologia o in altro titolo riconosciuto equipollente con 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 e le famiglie.

Il personale deve essere in possesso di patente di guida cat. B.

L'aggiudicatario garantisce, con costi a proprio carico e senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, che gli/le operatori/rici impiegati/e sia raggiungibili telefonicamente durante tutto l'orario di svolgimento del servizio.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale educativo che, a proprio insindacabile giudizio, si dimostri inadeguato allo svolgimento delle attività richieste.

ART. 4

ACCUDIMENTO: SPECIFICHE TECNICHE MINIME E PERSONALE DEDICATO

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.

È 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'operatrice/tore dovrà essere in possesso di patente di guida, cat. B.

L'aggiudicatario garantisce, con costi a proprio carico e senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, che gli/le operatori/rici impiegati/e sia raggiungibili telefonicamente durante tutto l'orario di svolgimento del servizio.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale di accudimento che, a proprio insindacabile giudizio, si dimostri inadeguato allo svolgimento delle attività richieste.

ART. 5

COORDINAMENTO: SPECIFICHE TECNICHE MINIME E PERSONALE DEDICATO

RUP: Capo Settore Servizi Sociali: dott.ssa Sara Bertoldo

UOS Gare – Funzionario Amministrativo Dott.ssa Susy Cheti Pavan – 0498205978

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 / martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

Indirizzo e-mail: servizisociali@comune.padova.it / pec: servizi.sociali@pec.comune.padova.it

Indirizzo della corrispondenza cartacea: Comune di Padova – Settore Servizi Sociali – Via Del Municipio 1, 35122 Padova

L'aggiudicatario assicura, tramite una specifica figura appositamente dedicata, il coordinamento complessivo del servizio per garantire:

- il raccordo e i contatti diretti con il servizio sociale comunale per gli aspetti tecnici e organizzativi del servizio;
- l'adeguato assetto organizzativo complessivo;
- il raccordo con il servizio sociale comunale per tutti gli aspetti amministrativi;
- il supporto ai servizi educativi (anche tramite incontri periodici con gli educatori);

Il coordinatore/la coordinatrice quindi è tenuto/a a svolgere in particolare le seguenti funzioni:

- valutazione della proposta progettuale di sostegno educativo congiuntamente con il servizio sociale che propone l'avvio di un servizio;
- partecipazione, concordata con l'assistente sociale referente per il Servizio Sociale Comunale, agli incontri periodici con gli educatori sui vari casi (attivazione, verifica, chiusura dell'intervento);
- la disamina condivisa delle questioni/criticità sia organizzative che sostanziali/tecniche del servizio;
- l'individuazione e la proposta di strumenti finalizzati all'ottimizzazione e al potenziamento dell'efficacia degli interventi;
- il monitoraggio sulla regolare gestione amministrativa e contabile del servizio e la risoluzione di eventuali criticità rilevate in esecuzione.

Oltre allo svolgimento delle attività gestionali interne del personale, il/la coordinatore/rice svolgerà le seguenti funzioni:

- coordinamento di tutto il personale dell'aggiudicatario dedicato al servizio;
- incontri periodici con il referente tecnico 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 e dello spazio neutro 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
- organizzazione, programmazione e garanzia di realizzazione della formazione del personale dedicato al servizio;
- organizzazione, programmazione e garanzia di realizzazione della supervisione e del sostegno psicologico.

Il/la coordinatore/rice deve essere raggiungibile telefonicamente da parte dei servizi comunali durante tutto l'orario di svolgimento del servizio degli operatori.

L'aggiudicatario garantisce inoltre, con oneri a proprio esclusivo carico, l'attivazione di un numero telefonico apposito a cui i servizi sociali possono rivolgersi per comunicazioni di carattere organizzativo e/o tecnico urgente, dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 18.30. A tale scopo l'aggiudicatario individua personale del servizio educativo e/o del coordinamento contattabile. L'aggiudicatario tramite PEC ai servizi sociali comunali entro 10 giorni dall'avvio del servizio comunica i dati identificativi del personale e il numero telefonico dedicati. Al di fuori degli orari indicati l'aggiudicatario si impegna inoltre ad attivare un servizio di segreteria telefonica.

L'aggiudicatario attiva una casella e-mail destinata in modo esclusivo alle comunicazioni riferite al servizio educativo svolto per il Comune di Padova e ne dà comunicazione entro 10 giorni dall'avvio del servizio.

Con particolare riferimento al servizio di Sostegno alle Relazioni Familiari "Spazio Neutro" l'equipe di coordinamento dell'aggiudicatario garantisce:

- la 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'operatrice/tore che dovesse sostituire temporaneamente l'educatrice/tore di riferimento;
- la raccolta e l'invio tempestivo (entro tre giorni dall'incontro) delle relazioni redatte dal personale presente durante l'incontro protetto in spazio neutro.

Le figure destinate al Coordinamento dovranno essere in possesso:

- o del titolo di laurea magistrale 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 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;
- o di altra laurea magistrale e di esperienza lavorativa di coordinamento di servizi sociali complessi almeno annuale e continuativa svolta nell'ultimo quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando, nel campo dei servizi socio-educativo per i minori.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale di coordinamento che, a proprio insindacabile giudizio, si dimostri inadeguato allo svolgimento delle attività richieste.

ART. 6 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO, PROGRAMMAZIONE, SVOLGIMENTO E VERIFICA TECNICA E MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI

Il servizio sarà attivato su richiesta del servizio sociale con un preavviso di almeno 6 giorni. Per casi eccezionali e urgenti il servizio sociale comunale può richiederne l'attivazione nella medesima giornata.

L'operatrice/tore incaricato/a garantisce per ogni singola situazione, sulla base della programmazione di competenza del servizio sociale comunale, le seguenti attività ed interventi:

- 1) predisposizione, in collaborazione con l'Assistente Sociale referente, del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) sulla base di quanto definito nel Progetto Quadro stilato dal Servizio Sociale Comunale ;
- 2) prestazione diretta del servizio, finalizzata a realizzare gli obiettivi indicati dal PEI;
- 3) osservazione e analisi dei comportamenti ed atteggiamenti del minore e della famiglia, con riferimento agli obiettivi indicati del PEI;
- 4) presentazione al Servizio Sociale Comunale degli elementi utili alla valutazione dell'andamento dell'attività in relazione alle verifiche periodiche previste dal Progetto Educativo Individualizzato.

Il Servizio Sociale del Comune, competente per la presa in carico della situazione svolge le seguenti funzioni:

- in fase di avvio:
 - (a) la rilevazione dei bisogni;
 - (b) l'individuazione dei destinatari del servizio;
 - (c) la formulazione del Progetto Quadro con precisa definizione degli obiettivi, delle attività e dei tempi del servizio;
- nel corso delle attività:
 - (a) il monitoraggio sull'andamento del servizio educativo nell'ambito del PEI in collaborazione con l'educatrice/tore tramite verifiche periodiche e, se opportuno, con incontri in presenza del minore e della famiglia;
 - (b) la rivalutazione dei bisogni del minore e della sua famiglia, sulla base degli esiti del monitoraggio, ed eventuale riformulazione del Progetto Quadro.

ART. 7

ORARI, TEMPI E RILEVAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'Aggiudicatario garantisce il Servizio Educativo (art. 3) e il Servizio di Accudimento (art. 4) e il coordinamento (art. 5) durante tutto il corso dell'anno.

L'orario di erogazione del servizio educativo e del servizio di accudimento per ogni utente è definito dal Progetto Educativo Individualizzato e gli interventi sono svolti dal lunedì al sabato (indicativamente nella fascia oraria dalle h. 6.00 alle h. 22.00); sono possibili interventi straordinari nei giorni festivi e/o in orario notturno, su richiesta presentata dal referente comunale del servizio. È richiesta la messa a disposizione di mezzi di trasporto per l'espletamento dei servizi.

Il costo relativo all'utilizzo dei mezzi di trasporto per l'espletamento dei servizi richiesti, sia in ambito comunale che extra-comunale, è compreso nel costo orario indicato per ciascuna attività. Saranno rimborsate esclusivamente le spese riferite ai servizi svolti in territorio extra-comunale (parcheggio, autostrada) adeguatamente documentate e previamente autorizzate.

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 ai sensi del presente Capitolato speciale di Appalto (CSA) devono risultare dal sistema di rilevazione automatizzata, come definito al successivo articolo.

L'aggiudicatario entro 15 giorni dalla fine del mese di riferimento e prima di trasmettere la fattura mensile, invierà al Servizio Sociale, la rendicontazione sul servizio svolto (vedi art. 8) al fine di permettere la verifica della regolarità tecnica e la successiva fatturazione.

Solo successivamente alla verifica di regolarità tecnica, la Ditta Aggiudicataria potrà inviare idonea e completa fattura elettronica e il corrispettivo verrà liquidato entro 30 giorni dalla ricezione tramite SDL, fatta salva l'applicazione di eventuali penali laddove accertate violazioni di contratto.

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 garantisca la cooperazione

RUP: Capo Settore Servizi Sociali: dott.ssa Sara Bertoldo

UOS Gare – Funzionario Amministrativo Dott.ssa Susy Cheti Pavan – 0498205978

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 / martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

Indirizzo e-mail: servizisociali@comune.padova.it / pec: servizi.sociali@pec.comune.padova.it

Indirizzo della corrispondenza cartacea: Comune di Padova – Settore Servizi Sociali – Via Del Municipio 1, 35122 Padova

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 tipologia di intervento elencate dal presente CSA (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. *Per gli interventi di cui all'art. 3 generare i seguenti riepiloghi periodici* in file strutturati in formato XML e foglio di calcolo/csv con i dati dei servizi erogati:

- *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 ore di coordinamento, dovrà invece essere indicato "Coordinamento";
 - **Servizio Territoriale competente** (CST, Assistente Sociale);
 - **Tipologia di intervento** vedi art. 3;
 - **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) numero ore mensili programmate;
 - **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); numero ore mensili erogate;
 - **Dati dell'operatrice/tore** (Cognome, Nome, ...);
 - **Rifiuto o mancato avviso non comunicato tempestivamente dall'utente** (Si/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, per tipologia di intervento erogato riporti:

RUP: Capo Settore Servizi Sociali: dott.ssa Sara Bertoldo

UOS Gare – Funzionario Amministrativo Dott.ssa Susy Cheti Pavan – 0498205978

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 / martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

Indirizzo e-mail: servizisociali@comune.padova.it / pec: servizi.sociali@pec.comune.padova.it

Indirizzo della corrispondenza cartacea: Comune di Padova – Settore Servizi Sociali – Via Del Municipio 1, 35122 Padova

- Dati anagrafici del minore;
 - **Servizio Territoriale competente** (CST, Assistente Sociale);
 - Totale delle ore complessivamente programmate;
 - **Totale delle ore mensili effettuate in minuti**
 - **Totale delle ore mensili effettuate in centesimi.**
 - Totale degli accessi effettuati presso il domicilio del minore.
4. Per gli interventi di cui all'art. 3 p.ti 1 (ore di monitoraggio), 4, 6, 7, 8 entro 20 gg. solari dalla fine del mese di riferimento, dovranno essere generati riepiloghi file in formato XML e foglio di calcolo/csv con i dati dei servizi erogati da ciascuna figura professionale riportando:
- **Dati dell'operatrice/tore** (Cognome, Nome, ...);
 - **Tipologia di intervento;**
 - **Totale delle ore mensili effettuate in minuti;**
 - **Totale delle ore mensili effettuate in centesimi.**
5. Disporre di un portale web di consultazione per il Comune di Padova, con possibilità di visura dei dati di accesso in tempo reale di cui al punto 2).

ART. 9 PRESTAZIONI OGGETTO DI PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

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.

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 all'ufficio 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 verrà rimborsato, solo se immediatamente comunicato al Servizio Sociale Comunale, viene riconosciuto un corrispettivo quantificato forfettariamente nel costo di mezz'ora di servizio.

La ditta nel predisporre l'orario di lavoro di ciascun operatrice/tore 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 operatrice/tore.

ART. 10 GARANZIE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario garantisce la continuità del rapporto tra i singoli operatori e gli utenti e, in particolare, individua, secondo le indicazioni del servizio sociale comunale,

l'operatrice/tore 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'educatrice/tore non si è inserito adeguatamente nell'ambito familiare, potrà richiedere la sua sostituzione, con altro operatrice/tore avente i requisiti professionali richiesti.

In caso di ferie o altre assenze programmate l'aggiudicatario garantisce e organizza con congruo anticipo la sostituzione dell'operatrice/tore 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 operatrice/tore/trice prendano servizio anche al fine di verificare i titoli di studio e l'esperienza professionale richiesti dal presente CSA.

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

ART. 11

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE, SUPPORTO PSICOLOGICO E DI SUPERVISIONE

L'aggiudicatario garantisce l'attivazione di opportuni percorsi di formazione e aggiornamento realizzati a propria cura e spese, senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, a favore della totalità degli educatori impegnati nel servizio per un numero minimo di 6 ore annue a educatrice/tore e a 4 ore annue a operatrice/tore di accudimento, fino ad un massimo di ulteriori 9 ore annue per educatrice/tore e 6 ore annue per operatrice/tore di accudimento.

L'aggiudicatario garantisce, con oneri a proprio carico, un servizio di supporto psicologico qualificato per offrire agli operatori che lo richiedono e che vivono situazioni di difficoltà nel contesto lavorativo, anche connesse alle caratteristiche dell'utenza, uno spazio adeguato di ascolto per affrontare e superare problematiche correlate al lavoro e per individuare soluzioni, sia riferite all'operatrice/tore che all'organizzazione, utili ad assicurare il regolare e corretto svolgimento del servizio. A tale scopo l'aggiudicatario destina, senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante, un monte ore annuo minimo di 15 ore complessive a cura di un'operatrice/tore laureata/o in psicologia e con specializzazione in psicologia del lavoro.

L'aggiudicatario garantisce, con oneri a proprio carico e senza alcun onere aggiuntivo in capo alla Stazione Appaltante, un servizio di supervisione a favore degli operatori impegnati nei servizi di sostegno educativo. Tale attività sarà svolta da un supervisore per un numero minimo di 6 ore mensili.

Il supervisore individuato dovrà essere 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 psico-socio educativo per minori e famiglie.

RUP: Capo Settore Servizi Sociali: dott.ssa Sara Bertoldo

UOS Gare – Funzionario Amministrativo Dott.ssa Susy Cheti Pavan – 0498205978

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 / martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

Indirizzo e-mail: servizisociali@comune.padova.it / pec: servizi.sociali@pec.comune.padova.it

Indirizzo della corrispondenza cartacea: Comune di Padova – Settore Servizi Sociali – Via Del Municipio 1, 35122 Padova

L'aggiudicatario è tenuto a relazionare, entro il mese di gennaio di ciascun anno successivo all'avvio, sull'attività formativa, di sostegno psicologico e di supervisione fornita al proprio personale tramite report che specificano date, orario, monte ore, presenze (e per la formazione anche le tematiche affrontate) per dimostrare il rispetto degli obblighi contrattuali.