

Allegato A5 alla det.71 del 01-06-2018
Criteri di valutazione offerta tecnico-qualitativa

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA E DI TRANSIZIONE ABITATIVA

Legenda:

QL, indica un criterio/subcriterio di natura qualitativa

QN, indica un criterio/subcriterio di natura quantitativa

On/Off, indica un criterio nel quale l'attribuzione del punteggio dipende dalla risposta positiva alla proposta del soggetto appaltante.

Criteri e sub-criteri	Criteri motivazionali per l'attribuzione del punteggio	Tipo criterio / sub-criterio	Punteggio massimo attribuibile
A. Processo di erogazione del Servizio			60 pt
A.1. Metodologia per lo sviluppo del processo di erogazione del servizio relativamente all'accoglienza in alloggi	<p>L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo del processo di erogazione del servizio - come definito al punto 4.1 della Sezione tecnica illustrativa del Capitolato speciale - sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello di identificazione, raggiungimento e verifica degli obiettivi proposti.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alla capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire in modo sistematico il raggiungimento e la verifica degli obiettivi di ciascuna attività, secondo quanto descritto nella specifica sezione del Capitolato speciale;</p> <p>b) individuare azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi prefissati</p>	QL	10 pt
A.2. Metodologia per lo sviluppo del processo di erogazione del servizio relativamente agli interventi socio-educativi	L'approccio metodologico che l'operatore intende applicare allo sviluppo del processo di erogazione del servizio relativamente agli interventi socio-educativi - come definito al punto 4.2 della Sezione tecnica illustrativa del Capitolato speciale - sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il modello operativo per il raggiungimento e verifica degli obiettivi proposti.	QL	18 pt

	<p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alla capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire in modo sistematico il raggiungimento e la verifica degli obiettivi di ciascun intervento attivato, secondo quanto previsto dai progetti individualizzati e secondo quanto descritto nella specifica sezione del Capitolato speciale;</p> <p>b) verificare che gli obiettivi degli interventi siano chiari per gli utenti;</p> <p>c) individuare azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;</p> <p>d) instaurare interazioni con altre risorse pubbliche/private presenti sul territorio, utili al raggiungimento degli obiettivi;</p> <p>e) garantire la più appropriata e funzionale attribuzione degli operatori nella prestazione del servizio.</p> <p>f) assicurare adeguata modulazione delle attività frontali e non frontali.</p>		
A.3. Metodologia per la gestione delle attività di coordinamento.	<p>La metodologia per la gestione delle attività di coordinamento sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il processo di gestione dei servizi esplicitato nel Capitolato speciale (con particolare riferimento a quanto indicato nell'art. 7 della Sezione Generale).</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra l' operatore economico e l'Azienda ASC;</p> <p>b) migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra l' operatore economico e gli altri attori istituzionali e del sistema di rete;</p> <p>c) assicurare un efficace presidio dell'organizzazione in termini di garanzia del controllo dei processi, appropriatezza degli interventi, verifica degli esiti.</p>	QL	8 pt
A.4. Metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete in relazione al servizio.	<p>La metodologia per la gestione dei rapporti dell'operatore economico con il sistema di rete relativo al servizio sarà valutato sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il quadro delle relazioni di rete necessarie evidenziate nel Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) conseguire il coinvolgimento attivo dei soggetti istituzionali, nonché dei soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete nelle linee di sviluppo del servizio;</p> <p>b) sviluppare con i soggetti istituzionali, nonché con i soggetti del Terzo</p>	QL	9 pt

	<p>Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete, azioni finalizzate ad intercettare ed analizzare i bisogni emergenti;</p> <p>c) sviluppare con i soggetti istituzionali, nonché con i soggetti del Terzo Settore e dell'associazionismo territoriale afferenti al sistema di rete, progetti di innovazione di linee di azione del servizio, anche con riferimento a particolari contesti di sviluppo dello stesso o a particolari gruppi di utenti.</p>		
A.5. Miglioramento del servizio mediante riduzione dei tempi di intervento per la gestione delle emergenze	<p>La riduzione dei tempi di intervento per la gestione delle emergenze sarà valutata in relazione alla maggiore riduzione in ore rispetto a quelle massime previste nella Sezione Generale del Capitolato speciale all'art. 5 (24 ore), applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> <p>Ra/R_{max} (R_{max} è il numero di ore massime previste in riduzione e Ra è l'offerta di ore in riduzione di ciascun concorrente)</p>	QN	5
A.6. Miglioramento del servizio mediante ampliamento dell'articolazione dello stesso su base settimanale.	<p>Il miglioramento del servizio mediante ampliamento dell'articolazione dello stesso su base settimanale sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico ad articolare il servizio, se richiesto, anche su sette giorni per settimana (domenica compresa e/o festivi compresi).</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno l'ampliamento del servizio e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>	On/Off	2 pt
A.7. Miglioramento del servizio mediante ampliamento dell'articolazione dello stesso a fasce orarie eccedenti quelle indicate nel Capitolato speciale.	<p>Il miglioramento del servizio mediante ampliamento dell'articolazione dello stesso nello sviluppo dell'orario giornaliero sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico ad articolare il servizio su fasce orarie eccedenti quelle indicate all'art. 7 della Sezione tecnica illustrativa del Capitolato speciale (8-21).</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno l'ampliamento del servizio e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>	On/Off	2 pt

A.8. Miglioramento del servizio in chiave qualitativa mediante ulteriori indicatori di qualità.	<p>Il miglioramento del servizio mediante sviluppo delle linee qualitative sarà valutato sulla base della rappresentazione dell'impegno dell'operatore economico a definire ulteriori indicatori di qualità rispetto a quelli indicati nella specifica sezione del Capitolato speciale, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ASC appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio, nonché rispetto alla rappresentazione dei risultati conseguiti dal servizio, nell'ambito della reportistica richiamata nel Capitolato speciale.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la definizione dei nuovi indicatori e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.</p>	On/Off	6 pt
B. Modalità di organizzazione del servizio e grado di rispondenza delle attività alle esigenze degli utenti			25 pt
B.1. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento <i>turnover</i>)	<p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli utenti (c.d. contenimento <i>turnover</i>) saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi esplicitato nella Sezione tecnica illustrativa del Capitolato speciale e con le condizioni richieste all'art. 6 della Sezione Generale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e delle metodologie sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) garantire la massima continuità possibile degli operatori sulle attività</p> <p>b) garantire, in caso di sostituzioni necessarie degli operatori, l'inserimento di altri operatori con conoscenza delle situazioni degli utenti rispetto ai quali si interviene.</p>	QL	8 pt
B.2. Potenziamento del periodo di compresenza in caso di turn over	Il potenziamento del periodo di compresenza nell'intervento da parte dell'operatore uscente e dell'operatore subentrante sarà valutato in relazione alla sua maggiore durata in ore rispetto alla durata minima individuata nella Sezione Generale del Capitolato speciale all'art. 6 punto 13 (6 ore), applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione	QN	5 pt

	<p>(da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> <p>Ra/R_{max} (R_{max} è il numero di ore massime aggiuntive previste e Ra è l'offerta di ore aggiuntive di ciascun concorrente)</p>		
B.3. Potenziamento della formazione degli operatori impiegati nella gestione del servizio.	<p>Il potenziamento delle attività formative degli operatori sarà valutato in relazione alla sua maggiore durata in ore rispetto alla durata minima individuata nella Sezione Generale del Capitolato speciale all'art. 6 punto 22 (18 ore), applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> <p>Ra/R_{max} (R_{max} è il numero di ore massime aggiuntive previste e Ra è l'offerta di ore aggiuntive di ciascun concorrente)</p>	QN	7 pt
B.4. Potenziamento dell'impiego degli operatori nelle attività oggetto del servizio	<p>Il potenziamento dell'impiego di ciascun operatore nelle attività oggetto del servizio sarà valutato in relazione ad un numero maggiore di ore contrattuali rispetto alla durata minima individuata nella Sezione Generale del Capitolato speciale all'art. 6 punto 9 (18 ore), applicando la formula per la determinazione del coefficiente di valutazione (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile per la determinazione del punteggio specifico):</p> <p>Ra/R_{max} (R_{max} è il numero di ore contrattuali aggiuntive massime previste e Ra è l'offerta di ore contrattuali aggiuntive di ciascun concorrente)</p>	QN	3 pt
B.5. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per sostenere i propri operatori nella prevenzione della sindrome da burn-out	<p>Il modello organizzativo e le relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per sostenere i propri operatori nella prevenzione della sindrome da burn-out saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con quanto esplicitato – in proposito – all' art. 10 punto 8 della Sezione tecnica illustrativa del Capitolato speciale.</p> <p>La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o</p>	On/Off	2 pt

	alle offerte che garantiranno la disponibilità di una metodologia per il sostegno degli operatori nella prevenzione della sindrome del burn-out ritenuta valida dall'Azienda e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.		
C. Ottimizzazione delle attività di gestione dei flussi informativi e di controllo del servizio			15 pt
C.1. Metodologia per l'ottimizzazione della gestione dei flussi informativi e di dati relativi al servizio e agli utenti dello stesso.	<p>La metodologia sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore incidenza, in termini di ottimizzazione, sulla gestione dei flussi informativi relativi al servizio e dei dati degli utenti esplicitate nel Capitolato speciale in relazione alle banche-dati gestite dall'Azienda ASC sia per la rendicontazione dell'azienda sia in relazione ai debiti informativi nei confronti di altri enti.</p> <p>La maggiore/minore incidenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di:</p> <p>a) prevedere una gestione precisa ed efficace dei dati e dei flussi informativi;</p> <p>b) conferire tempestivamente i dati all'Azienda ASC per la gestione delle banche-dati da parte della stessa.</p>	QL	7 pt
C.2. Sistema di autocontrollo delle prestazioni da parte dell'operatore economico.	<p>Il sistema di autocontrollo delle prestazioni sarà valutato in base alla sua maggiore/minore coerenza con il sistema di controllo delle prestazioni delineato all'art. 9 (punti 8 e 9) della Sezione Generale del Capitolato speciale.</p> <p>La maggiore/minore coerenza del sistema sarà valutata in relazione alle capacità dello stesso di:</p> <p>a) consentire all'operatore di gestire i reclami presentati dagli utenti del servizio o di rispondere a segnalazioni pervenute all' Azienda ASC in relazione a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. azioni immediate per affrontare la criticità/problematica; 2. azioni risolutive della criticità/problematica; 3. azioni finalizzate alla prevenzione (per evitare il replicarsi della criticità/problematica); <p>b) consentire di individuare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il responsabile del processo di risoluzione della criticità/problematica; 2. la tempistica di risoluzione della criticità/problematica; 	QL	5 pt

	3. le modalità per la gestione dei reclami e delle segnalazioni.		
C.3. Attivazione da parte dell'operatore economico di un sistema che consenta la verifica di efficacia delle prestazioni.	<p>Il sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni deve:</p> <p>a) consentire all'operatore di analizzare l'efficacia delle prestazioni dallo stesso rese, in termini di effettivo impatto sugli utenti;</p> <p>b) consentire all'Azienda ASC di poter operare in collaborazione con l'operatore economico e di confrontare le proprie verifiche di efficacia dei servizi con quelle risultanti dall'applicazione del sistema posto in essere dall'operatore economico secondo quanto specificato nella Sezione Generale del Capitolato speciale (art. 9 punti 3 a 7).</p> <p>L'offerta che rappresenta la disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue il punteggio massimo stabilito. L'offerta che non prevede alcuna disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue un punteggio pari a zero (0).</p>	On/Off	3 pt
	Totale punti attribuibili		100 pt