

CAPITOLATO TECNICO

allegato al Bando per
l'affidamento del servizio
“Minori e Famiglia”: servizio di
sostegno alle famiglie con
minori mediante interventi
educativi integrati con le fasi
valutative multidimensionali

dal 1° aprile 2016 al 31 marzo 2019

- tre anni -

(con eventuale rinnovo per massimo di tre anni fino al 31
marzo 2022)



Indice

Parte I - Aspetti generali.....	3
Articolo 1 - Descrizione del servizio: Servizio Minori e famiglie.....	3
Articolo 2 - Descrizione del servizio: tipologie di intervento.....	4
Punto 1 - Equipe Integrata Temporanea.....	4
Punto 2 - Assistenza Domiciliare Minori.....	4
Punto 3 - Interventi Educativi per la gestione degli Incontri Protetti.....	5
Punto 4 - Servizio di Consulenza Psicologica.....	6
Punto 5 - Interventi Etnoclinici.....	7
Punto 6 - Il/la mediatore/trice linguistico-culturale.....	8
Punto 7 - I progetti territoriali.....	8
Punto 8 - Aiuto Mutuo Aiuto.....	10
Parte II - Oggetto e durata dell'appalto.....	10
Parte III - Specifiche del servizio.....	11
Articolo 1 - Il personale.....	11
Punto 1 - Aspetti generali.....	11
Punto 2 - Variazione e reintegro del personale.....	11
Punto 3 - Personale referente.....	12
Punto 4 - Formazione, addestramento e aggiornamento.....	12
Articolo 2 - Il luogo di esecuzione.....	13
Articolo 3 - I destinatari del servizio.....	13
Articolo 4 - Modello organizzativo.....	14
Articolo 5 - Procedure operative.....	14
Parte IV - Esecuzione dell'appalto.....	15
Articolo 1 - Oneri a carico dell'Organizzazione.....	15
Articolo 2 - Pagamenti e revisione dei prezzi.....	16
Parte V - Verifiche di conformità, penali, risoluzione del contratto.....	17
Articolo 1 - Verifiche di conformità.....	17
Articolo 2 - Penali.....	17
Articolo 3 - Modalità e procedura per l'applicazione delle penali.....	17
Articolo 4 - Risoluzione dal contratto.....	18



Parte I - Aspetti generali

Articolo 1 - Descrizione del servizio: Servizio Minori e famiglie

1. Il servizio si realizza mediante percorsi educativi di accompagnamento temporaneo a favore di minori e di loro nuclei familiari.

2. L'affiancamento avviene nel contesto naturale di vita del nucleo familiare all'interno della casa e nel contesto territoriale di appartenenza e prevede, accanto ad un lavoro di sostegno educativo al minore nelle sue attività quotidiane, anche l'attivazione di azioni mirate di sostegno pedagogico ai genitori che necessitano di supporto nelle relazioni con i figli e nell'assolvimento dei loro compiti educativi.

3. Le azioni di sostegno ai minori e alle loro famiglie si inseriscono in un approccio che favorisce la valorizzazione delle competenze e delle risorse personali e del sapere esperienziale.

4. Le azioni professionali, unitamente a quelle esperienziali delle famiglie, devono essere strettamente connesse con quelle della comunità di riferimento, al fine di sviluppare e/o potenziare le capacità familiari di cogliere le opportunità territoriali o di essere parte attiva nella definizione delle stesse.

5. Finalità del servizio è la salvaguardia dello sviluppo armonico e completo della personalità del minore, mirando all'evoluzione del nucleo familiare in difficoltà. L'intervento educativo domiciliare persegue finalità promozionali, preventive e riparative rivolte a nuclei familiari in situazioni di disagio.

6. Il servizio per i minori e le famiglie è un intervento di integrazione, sostegno e promozione della famiglia e delle sue competenze e partecipa alla definizione degli obiettivi e delle modalità per raggiungerli, nonché alla verifica degli interventi attuati. Il servizio è finalizzato a:

- a) individuare, congiuntamente con la famiglia, i possibili interventi socio-educativi mediante l'osservazione delle cause e delle caratteristiche del malessere del minore e della famiglia stessa;
- b) sostenere i minori che vivono all'interno del loro nucleo familiare esperienze di difficoltà che incidono nella costruzione dell'identità e nella integrazione sociale;
- c) promuovere e sostenere le competenze genitoriali per quanto attiene le capacità di relazione, di accudimento e di sviluppo dell'affettività;
- d) supportare ed integrare le competenze genitoriali al fine di prevenire il rischio di allontanamento del minore dal nucleo familiare di origine;
- e) promuovere e valorizzare le risorse proprie della famiglia nella relazione educativa con i figli
- f) favorire l'integrazione dei minori, con particolare riferimento agli adolescenti, all'interno di una rete territoriale

7. Il Servizio si pone i seguenti obiettivi:

- a) analizzare la situazione familiare al fine di progettare l'intervento opportuno;
- b) favorire nella famiglia le condizioni necessarie per il suo miglioramento, in ordine alle difficoltà di tipo educativo, relazionale e gestionale che manifesta, aiutando i genitori a



- sviluppare le proprie potenzialità educative nei confronti dei figli;
- c) sostenere i minori nel loro processo di crescita psico-fisica, aiutandoli a stabilire adeguati rapporti con il nucleo familiare e con l'ambiente di appartenenza;
- d) evitare la cronicizzazione o il peggioramento della situazione di disagio del minore;
- e) fornire al minore degli stimoli che gli consentano di sperimentare le proprie capacità, spesso non valorizzate nel nucleo di appartenenza, accompagnandolo ad una riscoperta e rivalutazione di sé;
- f) prevenire gli allontanamenti dei minori da casa e dal proprio contesto di vita.

Articolo 2 - Descrizione del servizio: tipologie di intervento

1. Dal 2005 l'Ufficio di Piano dell'Ambito 3 e dal 2007 l'Azienda Speciale Consortile (in prosieguo il "Committente") gestisce su delega dei Comuni dell'Ambito il Servizio di Assistenza Domiciliare Minori.

2. I percorsi, le progettualità e l'esperienza maturata in questi dieci anni hanno portato alla luce alcune riflessioni sul sistema degli interventi di Servizio Sociale nell'ambito del disagio genitoriale.

3. In particolare si è giunti alla consapevolezza della necessità di approfondire i percorsi di conoscenza delle situazioni familiari attraverso letture multidisciplinari e quindi multi professionali e del conseguente bisogno di strutturare Progetti di Intervento caratterizzati da una presa in carico d'equipe.

4. Si ritiene importante definire le progettualità attraverso dei Progetti di Intervento chiari, sostenibili negli obiettivi e nei tempi e che consentano al termine dei percorsi una valutazione di efficacia degli interventi stessi.

5. Metodo di lavoro elettivo è quindi l'Equipe Integrata che in base agli obiettivi del Progetto potrà coinvolgere oltre all'assistente sociale comunale, l'equipe tutela minori, l'educatore professionale, lo psicologo, il mediatore linguistico e il consulente etnoclinico.

Punto 1 - Equipe Integrata Temporanea

1. La metodologia utilizzata nella gestione dei casi per i quali gli Assistenti Sociali dei Comuni/Tutela Minori hanno previsto l'attivazione di un Progetto di Intervento è quella dell'Equipe Integrata Temporanea.

2. In fase di attivazione di ogni singolo Progetto di Intervento l'Equipe Integrata (composta a seconda dei casi da assistente sociale, educatore, consulente etnoclinico, mediatore linguistico, psicologo) definiscono modi e tempi di confronto, azione e verifica sul caso.

3. In particolare in relazione alla verifica sul caso l'equipe, a conclusione del Progetto di Intervento, produrrà una autovalutazione circa l'efficacia dell'intervento stesso.



Punto 2 - Assistenza Domiciliare Minori

1. Il servizio di Assistenza Domiciliare educativa ai Minori (ADM) si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali, con la finalità di attivare interventi di tipo preventivo e di sostegno nei confronti di famiglie con minori definite "a rischio" o in situazioni di difficoltà temporanea, come specificato dall'art.73 LR. 1/86 e dalle successive indicazioni regionali.

2. Il servizio va pertanto attivato laddove esistano situazioni familiari la cui diagnosi è favorevole ad un cambiamento. Il termine "domiciliare" non è da intendersi alla lettera, in quanto, oltre al nucleo familiare quale ambito privilegiato di relazione del minore, esistono tutti i luoghi e tutte le situazioni del "quotidiano vivere" del minore, in modo particolare le agenzie educative e ricreative.

3. L'intervento di assistenza domiciliare è "ponte" tra il minore a rischio di emarginazione, la sua famiglia ed il territorio, come accompagnamento preventivo, sostegno e tutela del percorso di crescita.

4. Finalità - promuovere l'evoluzione del nucleo familiare affinché persegua l'obiettivo dell'autonomia nel compito educativo verso i figli, mediante l'affiancamento di personale educativo specializzato.

5. Obiettivi:

- a) Osservare il contesto personale e familiare del minore al fine di giungere ad una valutazione;
- b) Recuperare risorse potenziali della famiglia, e rafforzare le figure parentali;
- c) Limitare e contenere gli effetti patogeni di alcune situazioni;
- d) Costruire una rete di legami tra minore, nucleo familiare e ambiente sociale.

6. Destinatari - famiglie in carico al Servizio Sociale Comunale e/o Servizio Tutela Minori, residenti nei Comuni afferenti all'Ambito n.3, per i quali il Servizio abbia definito un Progetto di Intervento.

Punto 3 - Interventi Educativi per la gestione degli Incontri Protetti

1. Il fine dell'intervento è quello di creare un spazio temporale neutro e protetto, per accogliere i minori ed i genitori che devono, per vari motivi, incontrarsi alla presenza del servizio sociale e sostenere gli adulti in un percorso di crescita rispetto al loro ruolo genitoriale.

2. Il minore, accompagnato da un educatore professionale, può incontrare il genitore non convivente, ricominciando/continuando ad investire affettivamente sullo stesso e ripristinando/mantenendo con lui rapporti e relazioni significative che possono essere stati interrotti.

3. Tali incontri possono avere una connotazione o di protezione o di facilitazione della relazione. Nel caso in cui si tratti di attivare un percorso di protezione, l'intervento educativo verrà modulato prevedendo delle modalità di intervento specifiche finalizzate alla tutela del minore.

4. L'intervento si basa sul riconoscimento del bisogno/diritto del minore di veder salvaguardata il



più possibile la relazione con entrambi i genitori (o altre persone affettivamente significative) e i legami che ne derivano. In quest'ottica, è fondamentale che gli adulti vengano aiutati a riconoscere e mantenere una continuità genitoriale nei confronti dei propri figli, per i quali restano comunque, imprescindibile riferimento. Gli incontri protetti vogliono rispondere ad un bisogno che è quello di riconoscere e proteggere le radici dei minori allo scopo di acquisire e mantenere una loro identità.

5. Gli incontri protetti (o facilitanti la relazione) si realizzano su esclusivo mandato della Magistratura nell'ambito di procedimenti presso il Tribunale Ordinario e presso il Tribunale per i Minorenni in base ad una progettualità definita con tempi e obiettivi.

6. Le situazioni-tipo per le quali si fa ricorso agli incontri protetti sono:

- a) il minore è affidato ad uno dei due genitori e non incontra liberamente il genitore non convivente a causa di conflitto genitoriale;
- b) l'esercizio del diritto di visita in situazioni familiari caratterizzate da maltrattamento, grave trascuratezza, abuso, dipendenze, patologie psichiatriche.
- c) il minore è temporaneamente collocato presso famiglia affidataria o comunità educativa;
- d) separazioni caratterizzate da elevata conflittualità;
- e) ricostruzione della relazione tra il minore ed il genitore a seguito di interruzione.

7. Le finalità principali degli interventi sono:

- a) rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il minore e i suoi genitori in situazioni caratterizzate da grave e profonda crisi familiare;
- b) favorire il superamento delle difficoltà relazionali ed educative della famiglia, attivando un contesto qualificato di osservazione e accompagnamento, stimolando l'acquisizione di competenze genitoriali, promuovendo lo sviluppo di una relazione adeguata tra il minore e l'adulto significativo;
- c) aiutare l'adulto nel processo di costruzione, ricostruzione e sostegno della propria genitorialità verso il figlio, attivando capacità riflessive e di azione positiva.

8. Gli obiettivi sono:

- a) Offrire uno spazio relazionale rassicurante, accogliente e sicuro per lo svolgimento degli incontri tra minore e genitore, che dia la possibilità di vivere la relazione all'interno di una cornice neutrale e sospesa dal conflitto familiare;
- b) Facilitare la relazione tra il minore e l'adulto all'interno di un progetto di sostegno/acquisizione delle potenzialità di cura di quest'ultimo;
- c) Sostenere i componenti del nucleo familiare nella capacità di gestire la relazione fra di loro;
- d) Ridurre la durata dei tempi dell'intervento protetto verso una gestione più autonoma delle relazioni tra il minore e il genitore o l'adulto significativo;
- e) Osservare le dinamiche relazionali familiari e restituire quanto emerso ai genitori.

9. Destinatari - Famiglie, in carico al Servizio Tutela Minori, per le quali la Magistratura ha disposto l'attivazione di incontri protetti.



Punto 4 - Servizio di Consulenza Psicologica

1. Gli interventi di counseling psicologico sono percorsi brevi di accompagnamento psicologico, mirati alla definizione del "problema" e al sostegno al processo di risoluzione dello stesso e vengono effettuati in stretta collaborazione con gli assistenti sociali comunali su casi per i quali non vi sono già altri interventi a carattere psicologico.

2. Gli interventi sono rivolti alle famiglie e i minori residenti nei Comuni dell'Ambito 3, per problematiche relative alla sfera della genitorialità, che si trovano in situazione di:

- a) disagio familiare, sociale ed economico;
- b) multi problematicità;
- c) Il tetto massimo per ogni intervento attivato è di 40 ore
- d) L'intervento ha durata massima di un anno. Al termine dell'anno la psicologa produrrà una relazione sul caso.

3. Finalità - Offrire percorsi integrati psico-sociali di intervento in riferimento alla sfera della genitorialità all'interno di un progetto di intervento definito nei tempi e nelle modalità.

4. Obiettivi:

- a) stimolare nell'utenza consapevolezza circa il "riconoscimento del proprio problema" (problem setting);
- b) favorire l'assunzione di responsabilità personale circa l'agire nella risoluzione della situazione di disagio;
- c) promuovere l'invio a servizi specialistici (Ser.t, Noa, Cps etc.) o a percorsi di psicoterapia;
- d) effettuare approfondimenti circa l'opportunità di attivare un ADM;
- e) effettuare valutazione circa la necessità di segnalare una situazione al Tribunale per i Minorenni;
- f) sostenere una genitorialità responsabile in caso di attivazione della consulenza sui casi per i quali è attiva un ADM.

5. Destinatari - Famiglie in carico al Servizio Sociale Comunale residenti nei Comuni afferenti all'Ambito n.3 per i quali il Servizio abbia definito un Progetto di Intervento .

Punto 5 - Interventi Etnoclinici

1. L'intervento etnoclinico mira a supportare il Servizio Sociale e il Servizio Tutela Minori nell'approfondimento della conoscenza del sistema familiare e del progetto migratorio di famiglie migranti per i quali è in corso l'attivazione di un Progetto di Intervento del Servizio stesso.

2. Attraverso la consulenza sarà possibile sviluppare nuove categorie esplicative per meglio comprendere l'origine e la dimensione del disagio familiare e allo stesso tempo la famiglia migrante avrà l'opportunità di raccontarsi dando al disagio la propria connotazione.

3. Finalità - Sostenere le famiglie migranti e gli operatori che collaborano con loro nel processo di conoscenza reciproca, favorendo l'elaborazione di progetti di intervento che tengano in considerazione le peculiarità delle culture di appartenenza.



4. Obiettivi:

- a) gestione del disagio nei ricongiungimenti familiari;
- b) negoziazione nei conflitti tra generazioni;
- c) riduzione della dispersione scolastica;
- d) valorizzazione delle competenze genitoriali.

5. Il Metodo Etnoclinico - Il dispositivo di mediazione etnoclinica si attua a partire dalla richiesta del Servizio Sociale o del Servizio Tutela Minori e consiste in un numero definito di consultazioni (3-5) rinnovabili se necessario. Qualora necessario verrà coinvolto nel lavoro etnoclinico un mediatore linguistico-culturale.

6. Le Consultazioni Etnocliniche - La consultazione etnoclinica dura circa due/tre ore ad incontro. Essa si fonda sulla collaborazione di tutte le persone che gli operatori, che lavorano attorno all'utente o alla famiglia, ritengono opportuno coinvolgere.

7. A seconda della domanda e del caso per cui si interviene si propongono due livelli di consulenza:

- a) incontri a carattere preventivo che riuniscono tutti gli operatori che hanno in carico l'utente o la famiglia. Questi incontri hanno l'obiettivo di attivare una riflessione comune sulle difficoltà incontrate con l'utente, di sensibilizzare l'equipe al lavoro etnoclinico con utenti appartenenti a culture altre e di trovare una strategia comune nella presa in carico.
- b) consultazioni con gli operatori che hanno in carico l'utente o la famiglia in presenza di questi ultimi. Questi incontri si effettuano in seguito al primo. L'obiettivo è di attirare l'attenzione dell'utente / famiglia sulla situazione problematica e sulle sue cause, che possono essere differenti a seconda della logica culturale da cui le si osserva. L'obiettivo è di dipanare la situazione critica facendo emergere la dimensione etnica dei diversi modelli culturali in compresenza.

8. Entrambi gli incontri sono organizzati in maniera da permettere l'analisi, la valutazione e la discussione intorno alle situazioni sottoposte con il focus sulle possibili modalità di risoluzione delle problematiche emerse anche in collaborazione con i gruppi omoculturali presenti sul territorio.

Punto 6 - Il/la mediatore/trice linguistico-culturale

1. La presenza attiva del mediatore linguistico-culturale, figura ponte tra le lingue e le culture, rende il gruppo operativo un gruppo multiculturale che espande la capacità di comparazione e scambio fra i modelli esplicativi degli operatori e degli utenti, contribuendo ad esplorare più in profondità le logiche cui fanno riferimento le strategie d'intervento delle diverse culture.

2. Il mediatore appartiene al gruppo culturale e parla la lingua dell'utente e della sua famiglia.

3. Destinatari - Famiglie migranti in carico al Servizio Sociale Comunale e al Servizio Tutela Minori residenti nei Comuni afferenti all'Ambito n.3 per i quali il Servizio abbia definito un Progetto di Intervento.



Punto 7 - I progetti territoriali

1. Il servizio si attua mediante interventi educativi per gruppi di minori, nei loro contesti di vita, per il sostegno scolastico, educativo e relazionale.

2. I progetti territoriali si attuano in collaborazione con le agenzie scolastiche, ricreative e culturali presenti nel territorio e prevedono interventi educativi di gruppo, offrendo nel contempo momenti di aggregazione positiva e di socializzazione a favore di minori in situazione di rischio per prevenire manifestazioni di disagio sociale.

3. L'azione può essere rivolta anche a gruppi di minori in situazioni di disagio al fine di rendere evidenti e modificare dinamiche comportamentali di esclusione e di isolamento, cui i ragazzi più problematici vanno incontro.

4. I progetti territoriali vanno ad identificare altre forme di domicilio possibile, all'interno delle quali il destinatario non è solo il singolo ma un gruppo di minori, non è solo il nucleo familiare, ma anche altri soggetti che hanno relazioni significative con il minore.

5. In questa logica l'intervento non è riferito soltanto al minore e al suo nucleo familiare di appartenenza, ma si allarga alle altre realtà educative e sociali nelle quali il minore e la sua famiglia vivono.

6. Questo servizio nasce sulla base delle richieste di aiuto espresse dai contesti di vita dei minori, partendo dalla lettura partecipata dei bisogni rilevati dagli operatori e dai soggetti significativi del territorio stesso.

7. Finalità:

- a) il progetto territoriale si propone di favorire condizioni e opportunità per la costruzione di un benessere sociale e relazionale diffuso e consolidato a favore dei minori, delle loro famiglie e delle comunità di appartenenza.
- b) gli interventi perseguono finalità promozionali, preventive e riparative, mediante il potenziamento dei rapporti di partnership tra le agenzie educative del territorio per migliorare l'osservazione dei minori nei propri contesti di vita e la promozione di condizioni di agio per i minori stessi. I progetti operano, altresì, per favorire lo sviluppo di competenze relazionali ed educative tra le figure adulte e i minori stessi: genitori, insegnanti, dirigenti scolastici, curati, animatori di oratorio, allenatori sportivi, etc..

8. Obiettivi:

- a) osservare le dinamiche relazionali, che vedono coinvolti i minori, all'interno dei contesti comunitari;
- b) creare momenti di aggregazione che possano accogliere e promuovere possibili relazioni educative tra educando e educatore;
- c) incentivare processi di partecipazione, integrazione, condivisione all'interno dei contesti di vita dei minori;
- d) sviluppare azioni volte a stimolare e a sostenere i soggetti del territorio nell'accoglienza e nella cura dei minori;
- e) facilitare la comunicazione e la relazione intergenerazionale, in particolare tra le figure adulte di riferimento e i minori;



- f) favorire condizioni di benessere e di agio dei minori e delle famiglie;
- g) concorrere alla riduzione del numero di allontanamenti di minori dalle proprie famiglie.

9. Destinatari - Minori in carico al Servizio Sociale Comunale e al Servizio Tutela Minori residenti nei Comuni afferenti all'Ambito n.3, per i quali il Servizio abbia definito un Progetto di Intervento.

Punto 8 - Aiuto Mutuo Aiuto

1. Trasversale ai diversi Progetti di Intervento sarà la sperimentazione di un gruppo di Auto Mutuo Aiuto per madri in carico al Servizio sociale Comunale /Servizio Tutela Minori, con un Progetto di Intervento.

2. Compito del gruppo è aiutare i partecipanti a individuare e utilizzare le proprie risorse in modo proficuo per se stesse e a beneficio degli altri, riconoscendo le proprie e le altrui qualità.

3. I processi di aiuto sono resi possibili proprio dalla scoperta e dallo scambio reciproco di risorse.

4. Finalità - Supportare le persone ad individuare, sviluppare ed esercitare i loro punti di forza, nel sollecitarle a riflettere su di sé attraverso il confronto interpersonale.

5. Obiettivi:

- a) offrire uno spazio di confronto e condivisione della propria esperienza genitoriale;
- b) far emergere i lati funzionanti e i punti di forza di ogni genitore per riuscire ad aiutare se stesso e gli altri;
- c) favorire, attraverso l'esperienza del gruppo, piccoli cambiamenti che possano generare un benessere individuale e miglioramenti nelle dinamiche familiari;
- d) promuovere, a lungo termine, un gruppo stabile e autonomo di confronto e riflessione.

6. Destinatari - Il gruppo è pensato alle madri in carico al Servizio sociale Comunale/Servizio Tutela Minori prioritariamente con un Progetto di Intervento attivo riguardante sia l'area dell'educativa domiciliare, della consulenza psicologica che etnoclinica.

7. Rapporto con i Servizi:

- a) La partecipazione al Gruppo AMA è libera e spontanea, sganciata dal percorso di presa in carico del Servizio Sociale.
- b) Il facilitatore, nel corso di due momenti di verifica periodica, rimanderà al servizio gli argomenti trattati in generale dai partecipanti e la frequenza al gruppo.

Parte II - Oggetto e durata dell'appalto

1. Costituisce oggetto dell'appalto la gestione del Servizio di Minori e Famiglie residenti nel territorio dell'Ambito distrettuale n. 3 Brescia Est comprendente i comuni di Azzano Mella, Borgosatollo, Botticino, Capriano del Colle, Castenedolo, Flero, Mazzano, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato e San Zeno Naviglio e per le quali è previsto un progetto di intervento.

2. L'appalto avrà la durata di tre anni, eventualmente rinnovabile per un massimo di altri tre.



Parte III - Specifiche del servizio

Articolo 1 - Il personale

Punto 1 - Aspetti generali

1. Le prestazioni saranno svolte dall'Organizzazione aggiudicataria (in prosieguo anche solo "Organizzazione") attraverso operatori di ambo i sessi, adeguatamente preparati e formati, garantendo piena esecuzione delle finalità del servizio e completa realizzazione degli interventi.
2. L'Organizzazione inoltre deve:
 - a) attuare a proprie spese l'aggiornamento professionale del proprio personale;
 - b) assicurare la continuità del servizio in tutto l'arco dell'appalto;
 - c) limitare i fenomeni di turn - over, garantire la non interruzione del servizio.
3. Gli educatori dovranno essere in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio:
 - a) diploma regionale di educatore professionale
 - b) laurea in scienze dell'educazione
 - c) In seconda istanza: laurea in psicologia
4. Gli psicologi dovranno essere in possesso dei seguenti titolo:
 - a) laurea magistrale in Psicologia;
 - b) iscrizione all'Albo Professionale.
5. Il mediatore linguistico culturale dovrà essere in possesso dei seguenti titoli:
 - a) qualifica di mediatore linguistico culturale
 - b) esperienza di lavoro almeno biennale di affiancamento al servizio sociale
6. L'etn clinico dovrà essere in possesso dei seguenti titoli:
 - a) laurea in materie umanistiche e specializzazione in campo clinico e/o sociale antropologico di mediazione culturale e formazione specifica in ambito etn clinico
 - b) esperienza di lavoro almeno biennale di affiancamento al servizio sociale.

Punto 2 - Variazione e reintegri del personale

1. L'organico impiegato per l'espletamento del servizio, per tutta la durata del contratto, deve essere quello dichiarato nel Progetto Organizzativo-Gestionale, fatte salve le eventuali integrazioni o riduzioni in relazione all'andamento del servizio nel tempo o all'attivazione di eventuali nuovi servizi.
2. Tali variazioni devono essere necessariamente motivate al Committente allo scopo di ottenerne approvazione.
3. Trascorsi cinque giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, la variazione si intende approvata dal Committente (silenzio-assenso).





4. Entro 10 giorni dall'inizio del servizio l'Organizzazione comunicherà per iscritto l'elenco delle persone impiegate e le rispettive qualifiche.
5. L'Organizzazione, dovrà fare in modo che il servizio, pena risoluzione del contratto, inizi con l'organico indicato nel Progetto Organizzativo Gestionale.
6. Per quanto attiene al reintegro del proprio personale assente, l'Organizzazione è tenuto a sostituirlo entro 15 giorni.
7. I nominativi di detto personale devono comunque essere comunicati al Committente prima della messa in servizio.

Punto 3 - Personale referente

1. L'Organizzazione rende disponibili, per le necessità espresse ed implicite del Committente, le seguenti figure referenti, i cui curricula dovranno essere forniti dopo l'aggiudicazione (più funzioni possono essere svolte da una stessa figura):
 - a) referente per i rapporti tra Committente e Organizzazione – figura di sufficiente autonomia decisionale che rappresenti la Direzione dell'Organizzazione e sia presente, a richiesta, per incontri con il Committente;
 - b) referente per il coordinamento con il personale del Committente e le altre figure attive, con le seguenti funzioni:
 - b.1 garantire il buon funzionamento del servizio svolto dagli operatori;
 - b.2 individuare gli operatori per ciascun progetto di intervento in collaborazione con il coordinatore del Servizio Minori e Famiglie;
 - b.3 coordinare il gruppo di operatori afferenti al territorio di intervento;
 - b.4 organizzare la supervisione e la formazione degli operatori.
 - c) referente per gli adempimenti in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro – figura professionalmente qualificata e preposta alla gestione degli adempimenti previsti dalle norme in tema di sicurezza sul lavoro.
2. Le figure referenti e di coordinamento sono connaturate con l'oggetto dell'appalto, pertanto l'onere per tali funzioni è compreso nel prezzo offerto dall'Organizzazione.

Punto 4 - Formazione, addestramento e aggiornamento

1. L'Organizzazione deve garantire che tutto il personale coinvolto direttamente ed indirettamente nell'erogazione del servizio sia opportunamente formato.
2. La pianificazione generale della formazione per il primo anno (e di massima per i due successivi) deve essere resa disponibile già in sede di offerta tecnica nel Programma di aggiornamento professionale.
3. Tale pianificazione dovrà rispettare i seguenti criteri minimi:
 - a) numero minimo di ore annue per funzione (non sarà valutato il monte ore complessivo);
 - b) tra gli argomenti da trattare - dovrà essere compresa la conoscenza del capitolato tecnico.



4. Saranno oggetto di valutazione completezza e articolazione degli argomenti previsti e la calendarizzazione degli interventi formativi proposti.
5. Per la formazione degli anni successivi al primo, l'Organizzazione deve prevedere un sistema di valutazione delle necessità formative con il quale strutturare la formazione in itinere.
6. Dettaglio della procedura seguita dall'Organizzazione deve essere riportato nel Programma di aggiornamento professionale, la cui completezza sarà oggetto di valutazione.
7. Elenco del personale formato, con evidenza degli argomenti trattati e della qualifica del formatore (evidenza della competenza) è consegnato dall'Organizzazione al Committente entro sette giorni lavorativi dallo svolgimento del corso.
8. Unitamente alla documentazione di cui sopra, l'Organizzazione deve rendere disponibile copia della verifica di apprendimento dei corsi effettuati (che deve essere necessariamente in forma scritta).
9. L'Organizzazione verifica ogni aspetto di resa qualitativa del personale impiegato.
10. Tale valutazione, dovrà essere condivisa con il Coordinatore del Servizio Minori e Famiglie attraverso incontri di verifica semestrali sull'andamento del servizio e tramite una relazione annuale comprensiva di tutti i dati quanti-qualitativi.

Articolo 2 - Il luogo di esecuzione

1. Comuni appartenenti all'Ambito distrettuale n. 3 – Brescia Est: Azzano Mella, Borgosatollo, Botticino, Capriano del Colle, Castenedolo, Flero, Mazzano, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato e San Zeno Naviglio.

Articolo 3 - I destinatari del servizio

1. Il servizio si rivolge ai minori ed alle famiglie a rischio di emarginazione, laddove la relazione genitori / figli risulti disturbata o si rilevi inadeguatezza educativa da parte delle figure parentali.
2. In particolare il Servizio minori e famiglie interviene nelle seguenti situazioni:
 - a) carenze socio-culturali ed economiche da parte della famiglia con conseguente disagio o isolamento sociale del/della minore;
 - b) presenza di conflitti tra i genitori che determinano una scarsa attenzione ai bisogni affettivi ed educativi dei minori;
 - c) presenza di "problematiche personali e/o sociali" quali: detenzione di un componente della famiglia, alcoolismo, tossicodipendenze, patologie psichiatriche, ecc.;
 - d) disorganizzazione ed incapacità a gestire adeguatamente gli aspetti educativi ed anche pratici del vivere quotidiano;
 - e) necessità di un intervento di assistenza educativa nell'ambito di un progetto di tutela del minore all'interno del suo contesto parentale e relazionale.
3. Il servizio educativo domiciliare può essere altresì attivato, sulla base di un progetto condiviso con l'EOH dell'ASL o con il Servizio di NPI, ovvero dagli stessi servizi proposto e in presenza di una

situazione familiare particolarmente inadeguata e carente sotto il profilo educativo, un intervento mirato allo sviluppo delle potenzialità del minore disabile, con l'esclusione di progetti meramente assistenziali per i quali i Comuni possono provvedere mediante altri e più appropriati interventi.

Articolo 4 - Modello organizzativo

1. In riferimento al presente servizio, viene inoltre individuato dal Committente un Coordinatore Servizio Minori e Famiglie che avrà la funzione di analisi dei progetti e verifica della loro congruenza rispetto agli obiettivi del servizio, nonché di verifica periodica dell'andamento del servizio con il Referente tecnico dell'Organizzazione e con gli operatori titolari dei casi.

2. Il servizio Minori e Famiglie si svolge normalmente da lunedì a sabato, al domicilio dell'utente, presso le strutture educative e socializzanti del territorio o, in caso di "incontri protetti" su mandato della Magistratura, in spazi/luoghi specifici definiti nel progetto di intervento. È da intendersi come un'azione flessibile, organizzata e gestita in funzione degli obiettivi definiti.

3. In ciascun progetto di intervento, oltre alle ore di presenza dell'educatore con l'utente, sono previste al massimo n. 5 ore mensili medie, da utilizzare per: incontri di programmazione e verifica con gli operatori titolari del caso, stesura relazioni, supervisione e coordinamento degli educatori. Tale indicazione costituisce un riferimento di massima; in ogni caso le ore dedicate alla programmazione e alla verifica non potranno in qualunque modo essere superiori alle ore dedicate all'intervento educativo con l'utente (fatta eccezione per gli incontri protetti).

4. Su progetto specifico, approvato dal Comune di residenza del minore, potrà altresì essere richiesto il trasporto su brevi distanze dell'utente verso strutture o servizi del territorio. In tal caso l'Organizzazione dovrà garantire con automezzi propri o dell'operatore l'attuazione del servizio. Qualora la distanza per singolo spostamento autorizzato (andata e ritorno) superi il chilometro, verrà previsto un rimborso spese nella misura di 1/5 del valore corrente della benzina al litro.

5. È possibile inoltre chiedere all'Organizzazione l'assunzione di piccole spese legate al progetto rimborsabili dal Comune. Tali spese dovranno essere preventivamente autorizzate dal Comune di residenza dell'utente.

Articolo 5 - Procedure operative

1. Gli operatori aventi in carico il caso, sentito il servizio sociale del Comune di residenza del minore, elaborano il progetto di intervento che deve comprendere il consenso dei genitori e la scheda informativa.

2. Successivamente gli operatori stessi richiedono l'attivazione del servizio inviando la proposta, corredata dal progetto di intervento, al Coordinatore del Servizio Minori e Famiglie.

3. Il Coordinatore del servizio minori e famiglie:

- a) trasmette la proposta al Comune di residenza del minore richiedendone l'adesione formale e assunzione del relativo onere di spesa;



- b) qualora positiva, contatta il Referente tecnico dell'Organizzazione per concordare insieme agli operatori titolari del caso i criteri per l'individuazione degli operatori e le modalità di attuazione del progetto;
- c) organizza successivamente un incontro per l'avvio dell'intervento con gli operatori psico-sociali titolari del caso, il Referente tecnico dell'Organizzazione e gli operatori prescelti per la realizzazione dell'intervento. In tale incontro viene presentata la situazione, gli obiettivi del progetto e vengono concordate le modalità di avvio dell'intervento, e definiti i compiti di ciascun operatore coinvolto.

4. Gli operatori titolari del caso presentano il progetto definito e gli operatori incaricati alla famiglia, condividendo con la stessa gli obiettivi dell'intervento e le modalità attuative.

5. Per quanto riguarda il progetto di assistenza domiciliare minori, l'educatore, entro un periodo massimo di quattro mesi dall'inizio dell'intervento stende il progetto di intervento, sulla base delle indicazioni emergenti dall'esperienza concreta e alla luce degli obiettivi inizialmente individuati. Le risultanze di tale verifica vengono formalizzate per iscritto e inviate al Coordinatore del servizio minori e famiglie e agli operatori psico-sociali titolari del caso.

6. Gli incontri periodici di verifica con tutti i soggetti presenti sul caso saranno promossi dal Coordinatore del servizio minori e famiglie. Si prevede un incontro a metà progetto e uno finale, per quanto riguarda il Servizio di assistenza domiciliare minori, si prevedono verifiche semestrali.

7. Il Referente tecnico dell'Organizzazione dovrà dare tempestiva comunicazione al Coordinatore servizio minori e famiglie di qualsiasi evento di carattere straordinario riguardante il singolo progetto, nonché delle eventuali difficoltà di relazione con le famiglie, con le realtà socio-educative del territorio o con gli operatori psico-sociali titolari del caso.

8. Eventuali difficoltà o problemi nei rapporti tra operatori titolari del caso e Organizzazione dovranno essere portati all'attenzione del Coordinatore del servizio minori e famiglie che effettuerà gli approfondimenti del caso ed attuerà, d'intesa col Comune di residenza, gli interventi ritenuti opportuni nell'esclusivo interesse del minore seguito.

9. Ogni variazione sia di orari che di progetto d'intervento, dovrà essere oggetto di un'apposita verifica del coordinatore servizio minori e famiglie.

10. Alla chiusura dell'intervento gli operatori elaborano una relazione conclusiva da inviare agli operatori titolari del caso i quali informeranno il Coordinatore del servizio minori e famiglie ed il Comune di residenza della chiusura del caso.

11. Per quanto riguarda il servizio di assistenza educativa domiciliare l'educatore dovrà produrre relazioni semestrali e farle pervenire al coordinatore del servizio almeno 10 giorni prima dell'incontro di verifica semestrale.



Parte IV - Esecuzione dell'appalto

Articolo 1 - Oneri a carico dell'Organizzazione

1. Per l'esecuzione del servizio sono a carico dell'Organizzazione i seguenti oneri:
 - a) l'impiego del personale in numero sufficiente a garantire il regolare espletamento del servizio richiesto nel rispetto dei progetti individualizzati;
 - b) l'organizzazione di una adeguata attività formativa, di aggiornamento e di supervisione per gli operatori impiegati;
 - c) la trasmissione e l'aggiornamento costante dell'elenco del personale impiegato comprensivo di curriculum formativo-professionale;
 - d) l'indicazione del Referente tecnico comprensivo di curriculum formativo-professionale;
 - e) la predisposizione e la trasmissione mensile delle schede di servizio distinte per ciascun Comune dell'Ambito 3 con l'indicazione delle ore effettuate per ciascun utente;
 - f) la partecipazione dei propri operatori agli incontri di verifica;
 - g) l'attuazione a favore dei propri dipendenti e dei soci di condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal CCNL e dagli accordi integrativi vigenti;
 - h) l'osservanza della vigente normativa in materia di igiene e di sicurezza del lavoro, in particolare di quanto previsto dal Dlgs n. 81/2008;
 - i) l'osservanza della vigente normativa in materia di privacy con particolare riferimento al Dlgs 196/2003.
2. È stabilito - a forfait ed al netto dell'IVA - in € 5.600,00 (cinquemilaseicento/00) l'importo delle spese per la procedura di gara sostenute - anche figurativamente - dal Committente; previa emissione di fattura da parte del Committente, tale importo deve essere rimborsato dall'Organizzazione entro il 30 settembre 2016.

Articolo 2 - Pagamenti e revisione dei prezzi

1. Il Committente versa il corrispettivo all'Organizzazione entro sessanta giorni¹ dalla data di ricevimento della fattura.
2. La cadenza della fatturazione è demandata alla prassi da concordare fra le parti secondo canoni di adeguatezza e di proporzionalità con le attività eseguite dall'Organizzazione.
3. Dal 1° gennaio 2018, i prezzi di aggiudicazione saranno - a domanda - soggetti a revisione con riferimento all'indice generale NIC (Nazionale Intera Collettività) rilevato dall'ISTAT.
4. La domanda di revisione, completa del valore dell'adeguamento ISTAT, deve pervenire alla controparte entro il termine perentorio del 30 novembre.
5. La revisione è definita rispetto ad ottobre e ha effetto dal gennaio successivo. A titolo di esempio, il primo aggiornamento deve essere richiesto entro il 30 novembre 2017, con indice NIC ottobre 2017 su ottobre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2018.

¹ Ai sensi dell'art. 4, comma 4 Dlgs 9 ottobre 2002, n. 231, il termine è fissato in sessanta giorni in considerazione della procedura di rivalsa nei confronti dei rispettivi Comuni dell'Ambito distrettuale.



6. Qualora l'indice "ottobre su ottobre" non fosse ancora noto, per consentire comunque al Committente di approvare i documenti di programmazione economico-finanziaria, si considera per convenzione che la variazione "ottobre su ottobre" sia determinata in modo figurativo (quindi senza conguagli successivi) in base al più recente indice disponibile (nell'esempio del primo aggiornamento: settembre 2017 su settembre 2016).

7. In caso di rinnovo, i prezzi non possono essere superiori a quelli in vigore il 31 marzo 2019; a titolo esemplificativo la prima revisione - se richiesta entro il 30 novembre 2019 - avrà effetto dal 1° gennaio 2020 (definita con indice NIC ottobre 2019 su ottobre 2018), mentre l'ultima revisione - in caso di rinnovo triennale - potrà essere richiesta con effetto dal 1° gennaio 2022.

Parte V - Verifiche di conformità, penali, risoluzione del contratto

Articolo 1 - Verifiche di conformità

1. Il Committente si riserva la possibilità di effettuare verifiche di conformità dell'esecuzione dell'appalto a tutte le prescrizioni dettate dal bando e dal capitolato, con le modalità che riterrà più opportune.

2. Particolare attenzione sarà posta al rispetto dei requisiti relativi al personale, al rispetto del contratto dei lavoratori di riferimento e alla formazione prevista.

Articolo 2 - Penali

1. Il Committente si riserva di applicare all'Organizzazione penali in seguito al rilevamento di:

- a) inadempienze alle prescrizioni del Bando di gara e dei suoi allegati;
- b) reclami documentati generati da utente/o da Comuni.

2. In particolare, per i requisiti del presente Capitolato, il Committente si riserva di applicare le seguenti penali:

Aspetto, requisito	Penale (in €)
a) ogni caso di mancata o inadeguata formazione del personale, secondo quanto previsto dal progetto gestionale;	500
b) figure professionali diverse da quelle previste in numero e qualifica nell'Offerta Tecnica;	2000
c) ogni caso di inadeguato livello di assunzione rispetto a quanto previsto dal contratto di lavoro di riferimento;	2000
d) mancata consegna, ritardo di consegna o inadeguatezza delle relazioni semestrale e finale;	150
e) mancata esecuzione parziale o totale degli interventi previsti dal progetto definito per ogni caso.	300



Articolo 3 - Modalità e procedura per l'applicazione delle penali

1. L'avvio del procedimento da parte del Committente per l'applicazione di una o più penalità è comunicato all'Organizzazione tramite posta elettronica certificata (PEC) o raccomandata A/R.
2. L'Organizzazione entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, può presentare le proprie osservazioni o essere ascoltato dal Committente il quale, entro i seguenti 10 giorni lavorativi, controdeduce e assume la propria decisione a chiusura del procedimento.
3. L'applicazione della penale avviene mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del periodo nel quale è assunto il provvedimento.
4. Il Committente può altresì procedere alla determinazione dei danni sofferti rivalendosi, nei confronti dell'Organizzazione, con l'incameramento della cauzione e, ove se ciò non bastasse, agendo nel pieno risarcimento dei danni subiti, oltre alla eventuale risoluzione del contratto.

Articolo 4 - Risoluzione dal contratto

1. L'inosservanza delle disposizioni del presente Capitolato da parte dell'Organizzazione, potrà comportare risoluzione del contratto d'appalto.
2. Oltre a quanto genericamente previsto dal Codice civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo di risoluzione di diritto (ex art. 1456 Cod. civ.) del contratto le seguenti ipotesi:
 - a) interruzione del servizio senza giusta causa, anche per un solo giorno;
 - b) inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, di regolamenti e degli obblighi previsti dal presente Capitolato;
 - c) affidamento in subappalto, totale o parziale, del servizio;
 - d) fallimento dell'Organizzazione, o sua soggezione a procedura equipollente, o dei suoi aventi causa nella gestione, oppure eventi che evidenzino il sostanziale venir meno in capo all'Organizzazione dei necessari requisiti di affidabilità tecnica e finanziaria.
3. Nel caso di risoluzione anticipata del contratto d'appalto, sarà dato preavviso alla parte interessata almeno due mesi prima della scadenza, con inoltro di lettera raccomandata e ricevuta di ritorno.
4. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dal Committente, compresi gli oneri di procedura e contrattuali per l'affidamento dell'appalto al secondo concorrente in graduatoria o per l'indizione di una nuova selezione.
5. Quanto innanzi non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'Organizzazione, per il fatto che ha determinato la risoluzione.

--- FINE DEL DOCUMENTO ---

