

**PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA EUROPEA PER IL SERVIZIO “GESTIONE DI DUE COMUNITÀ ALLOGGIO PER MALATI PSICHICI A BOLZANO”  
OFFENES VERFAHREN ÜBER EU-SCHWELLE FÜR DEN DIENST „FÜHRUNG VON ZWEI WOHNGEMEINSCHAFTEN FÜR PSYCHISCH KRANKE MENSCHEN IN  
BOZEN“**

**CIG 8691909636**

**CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA  
KRITERIEN ZUR BEWERTUNG DES TECHNISCHEN ANGBOTES**

<b>CRITERIO KRITERIUM</b>	<b>SOTTOCRITERIO UNTERKRITERIUM</b>	<b>T/ D</b>	<b>Punti Punkte</b>	<b>CRITERI MOTIVAZIONALI</b>	<b>BEWERTUNGSKRITERIEN</b>
<b>a) Modalità di accoglienza degli utenti dalla prima visita al servizio all'avvio del progetto in prova ed eventuale ammissione definitiva</b>	a1) visita in struttura da parte dell'interessato per un primo colloquio conoscitivo	<b>D</b>	<b>2</b>	La commissione tecnica valuterà le modalità di accoglienza degli utenti, con particolare riferimento all'organizzazione del primo colloquio, alla presentazione del servizio e alla capacità di raccogliere informazioni utili alla definizione del fabbisogno dell'utente e a supportare la sua eventuale adesione al progetto.	Die technische Kommission bewertet die Modalitäten für die Aufnahme der Nutzerinnen und Nutzer mit besonderem Bezug auf die Organisation des Erstgesprächs, auf die Vorstellung des Dienstes und auf die Fähigkeit jene Informationen einzuholen, die zur Einschätzung der Erfordernisse der Nutzerinnen und Nutzer und zur Förderung ihrer Teilnahme am Projekt nützlich sein können.
	a1) Visite der Nutzerin oder des Nutzers in der Einrichtung für einen erstes Kennenlerngespräch				
	<b>a) Modalitäten für die Aufnahme der Nutzerinnen und Nutzer, von der Ersteinschätzung über die testweise Projektleitung bis hin zur eventuellen endgültigen Aufnahme</b>	a2) modalità di condivisione del progetto di prova con tutti i servizi coinvolti	<b>D</b>	<b>2</b>	La commissione tecnica valuterà le modalità di condivisione del progetto di prova con particolare riferimento alla declinazione dello schema di lavoro da adottare per un'ottimale collaborazione tra servizi.
	a2) Modalitäten für den Austausch über und das Mittragen des Testprojektes vonseiten aller beteiligten Dienste				
	a3) avvio del progetto individuale con periodo di	<b>D</b>	<b>2</b>	La commissione tecnica valuterà le modalità di implementazione, di monitoraggio e di	Die technische Kommission bewertet die Modalitäten zur Implementierung, Beaufsichtigung



	<p>prova e verifica del periodo di prova</p> <p>a3) Einleitung der persönlichen Projekte mit Einhaltung und Bewertung einer Testphase</p>			<p>valutazione finale del progetto di prova.</p>	<p>und abschließenden Bewertung des Testprojektes.</p>
<p><b>b) Valutazione dei bisogni degli utenti</b></p> <p><b>b) Einschätzung der Erfordernisse und Bedürfnisse der Nutzerschaft</b></p>		<b>D</b>	<b>6</b>	<p>La commissione tecnica valuterà strumenti e metodi di valutazione dei bisogni per il gruppo target descritto nel capitolato oneri, la loro completezza e validità scientifica.</p>	<p>Die technische Kommission bewertet die Arbeitsmittel und -methodik zur Einschätzung von Erfordernissen und Bedürfnissen der Zielgruppe gemäß den Vergabe und Vertragsbedingungen und ebenso deren Vollständigkeit und wissenschaftliche Fundiertheit.</p>
<p><b>c) Organizzazione riferita alla presenza in struttura da parte del personale</b></p> <p><b>c) Organisation in Bezug auf die Anwesenheit des Personals in der Struktur</b></p>		<b>D</b>	<b>6</b>	<p>La commissione tecnica valuterà la turnistica proposta, con particolare riferimento alla coerenza con le finalità del servizio ed alla sua flessibilità rispetto alle possibili necessità contingenti dell'utenza.</p>	<p>Die technische Kommission bewertet den vorgeschlagenen Dienstplan, mit besonderem Hinweis auf die Übereinstimmung mit dem Zweck des Dienstes und auf seine Flexibilität in Bezug auf die möglichen bedingten Bedürfnisse der Nutzern.</p>
<p><b>d) Modalità di organizzazione dell'attività delle due comunità alloggio e definizione dei programmi riabilitativi, anche in collaborazione con la rete dei servizi</b></p> <p><b>d) Modalitäten für die Organisation der zwei Wohngemeinschaften und zur Definition der Rehabilitationsprogramme, auch in Zusammenarbeit mit dem Dienstnetzwerk</b></p>	<p><b>d1) descrizione delle attività previste nell'ambito della giornata e della settimana tipo.</b></p> <p><b>d1) Beschreibung der Aktivitäten, die im Rahmen des typischen Tages und der typischen Woche vorgesehen sind.</b></p>	<b>D</b>	<b>12</b>	<p>La commissione tecnica valuterà le attività previste nell'ambito della giornata e della settimana tipo nonché la loro connessione con le finalità e gli obiettivi del servizio.</p>	<p>Die technische Kommission bewertet die Aktivitäten, die im Rahmen des typischen Tages und der typischen Woche vorgesehen sind, und ihre Verbindung mit den Zwecken und Ziele des Dienstes.</p>
	<p><b>d2) modalità di</b></p>	<b>D</b>	<b>10</b>	<p>La commissione tecnica valuterà le modalità di</p>	<p>Die technische Kommission bewertet die</p>



	<b>definizione, monitoraggio e valutazione dei progetti individualizzati con riferimento a strumenti e documentazione in uso</b>			definizione, monitoraggio e valutazione dei progetti individualizzati con particolare attenzione alla completezza ed efficacia di strumenti e documentazione in uso.	Modalitäten zur Definition, Beaufsichtigung und Bewertung der persönlichen Projekte mit besonderem Augenmerk auf die Vollständigkeit und auf die Effektivität der eingesetzten Maßnahmen und Dokumentationen.
	<b>d2) Modalitäten zur Definition, Beaufsichtigung und Bewertung der persönlichen Projekte mit Verweis auf eingesetzte Maßnahmen und Dokumentationen</b>				
	<b>d3) modalità di attivazione di progetti per l'autonomia abitativa</b>	<b>D</b>	<b>4</b>	La commissione tecnica valuterà le modalità di attivazione della rete territoriale per il passaggio dell'utente ad un più alto grado di autonomia abitativa con particolare attenzione all'esplicitazione delle modalità di coinvolgimento di tutti i servizi funzionali alla costruzione ed implementazione del progetto.	Die technische Kommission bewertet die Modalitäten zur Aktivierung der territorialen Netzwerk für den Erwerb durch den Nutzer einer größeren Wohnautonomie, mit besonderem Augenmerk auf die Erläuterung der Modalitäten der Beteiligung der Dienste, die für die Schaffung und die Durchführung des Projekts dienen.
	<b>d3) Modalitäten zur Aktivierung der Projekte für die Wohnautonomie</b>				
<b>e) Organizzazione del personale</b>	<b>e1) modalità di sostituzione del personale assente.</b>	<b>D</b>	<b>4</b>	La commissione tecnica valuterà le modalità di sostituzione del personale assente con particolare riferimento alla tempistica.	Die technische Kommission bewertet die Modalitäten für die Ersetzung abwesender Fachkräfte mit besonderem Bezug auf die dafür notwendigen Fristen.
<b>e) Organisation des Personals</b>	<b>e1) Modalitäten für die Ersetzung abwesender Fachkräfte</b>				



	<b>e2) esperienza professionale analoga del personale socio assistenziale e/o educativo nei servizi socio - psichiatrici</b> <b>e2) Gleichwertige berufliche Erfahrung der Sozialbetreuern und/oder des Erziehungspersonals in sozialpsychiatrische Dienste</b>	<b>T</b>	<b>6</b>	<p>La commissione tecnica valuterà l'esperienza di due degli operatori proposti nel progetto, da comprovare allegando i certificati di servizio che attestino esperienza analoga in servizi rivolti alla stessa tipologia di utenza e con attività similare, alla data di presentazione dell'offerta. L'offerente decide di quali operatori inoltrare la documentazione appena citata. Il punteggio sarà ripartito sulla base dei seguenti indicatori:</p> <p>- 0,4 punti ogni 6 mesi di esperienza maturata dal singolo operatore fino ad un massimo di 6 punti per il personale impiegato complessivamente.</p>	<p>Die technische Kommission bewertet die Erfahrung von zwei der im Projekt vorgeschlagenen Angestellten, die durch Beifügung von Leistungsnachweisen, die eine ähnliche Erfahrung mit Dienstleistungen für dieselbe Art von Nutzern und mit ähnlichen Tätigkeiten zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe bescheinigen, nachzuweisen sind. Der Bieter entscheidet, von welchen Angestellten die oben genannten Unterlagen weiterzuleiten.</p> <p>Die Punktzahl wird auf der Grundlage der folgenden Indikatoren vergeben:</p> <p>- 0,4 Punkte alle 6 Monate Erfahrung der einzelnen Fachkraft bis zu einem Maximum von 6 Punkte für das Gesamtpersonal.</p>
	<b>e3) esperienza professionale analoga del personale socio assistenziale e/o educativo nei servizi psichiatrici sanitari</b> <b>e3) Gleichwertige berufliche Erfahrung der Sozialbetreuern und/oder des Erziehungspersonals in psychiatrischer Gesundheitsdienste</b>	<b>T</b>	<b>3</b>	<p>La Commissione valuterà l'esperienza di due degli operatori proposti nel progetto, da comprovare allegando i certificati di servizio che attestino esperienza analoga in servizi rivolti alla stessa tipologia di utenza e con attività similare, alla data di presentazione dell'offerta. L'offerente decide di quali operatori inoltrare la documentazione appena citata. Il punteggio sarà ripartito sulla base dei seguenti indicatori:</p> <p>- 0,2 punti ogni 6 mesi di esperienza maturata dal singolo operatore, alla data di presentazione dell'offerta, fino ad un massimo di 3 punti per il personale impiegato complessivamente</p>	<p>Die technische Kommission bewertet die Erfahrung von zwei der im Projekt vorgeschlagenen Angestellten, die durch Beifügung von Leistungsnachweisen, die eine ähnliche Erfahrung mit Dienstleistungen für dieselbe Art von Nutzern und mit ähnlichen Tätigkeiten zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe bescheinigen, nachzuweisen sind. Der Bieter entscheidet, von welchen Angestellten die oben genannten Unterlagen weiterzuleiten.</p> <p>Die Punktzahl wird auf der Grundlage der folgenden Indikatoren vergeben:</p> <p>- 0,2 Punkte alle 6 Monate Erfahrung der einzelnen Fachkraft (zum Zeitpunkt der Einreichung des Angebots) bis zu einem Maximum von 3 Punkte für das Gesamtpersonal.</p>
	<b>e4) esperienza di una figura di coordinamento con pregressa esperienza</b>	<b>T</b>	<b>3</b>	<p>Il punteggio rispetto all'esperienza della figura di coordinamento in ambito sociopsichiatrico alla data di presentazione dell'offerta verrà attribuito sulla base dei seguenti indicatori:</p>	<p>Die Punktzahl für die Erfahrung des Koordinators im sozialpsychiatrischen Bereich zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe wird auf der Grundlage der folgenden Indikatoren vergeben:</p>



	<p><b>nel settore della sociopsichiatria</b></p> <p><b>e4) Esperienza del Coordinatore con la precedente esperienza nel settore della Psichiatria Sociale</b></p>			<p>- punti 0 per esperienza da coordinatore inferiore a 6 mesi o da educatore inferiore ai 12 mesi; - punti 0,5 per esperienza da coordinatore per ogni 6 mesi o per esperienza da educatore ogni 12 mesi, fino ad un massimo di 3 punti. Si specifica che laddove il coordinatore abbia svolto in contemporanea il ruolo di educatore e di coordinatore, si prenderà in considerazione per la valutazione solo l'esperienza svolta come coordinatore. L'offerente deve allegare i certificati di servizio che attestino l'esperienza.</p>	<p>- 0 Punti per Esperienza come Coordinatore di meno di un anno o come Educatore di meno di 12 mesi; - 0,5 Punti per tutti i 6 mesi di Esperienza come Coordinatore o per tutti i 12 mesi di Esperienza come Educatore, fino ad un massimo di 3 Punti. Es wird klargestellt, dass, wenn der Koordinator gleichzeitig auch als Erzieher gearbeitet hat, nur die Erfahrung als Koordinator für die Bewertung geprüft wird. Der Bieter muss Leistungsnachweise beifügen, die die Erfahrung belegen.</p>
<p><b>f) eventuali prestazioni aggiuntive a favore dell'utenza</b></p> <p><b>f) beliebige Zusatzleistungen zugunsten der Nutzern</b></p>		<b>D</b>	<b>5</b>	<p>La commissione tecnica valuterà la proposta di prestazioni aggiuntive e la specifica connessione con le finalità e gli obiettivi del servizio.</p>	<p>Die technische Kommission bewertet den Vorschlag zur Zusatzleistungen und die spezifische Verbindung mit den Zwecken und Ziele des Dienstes.</p>
<p><b>g) proposte di animazione</b></p> <p><b>g) Vorschläge zur Animation</b></p>		<b>D</b>	<b>4</b>	<p>La commissione tecnica valuterà la proposta di attività di animazione e la specifica connessione con le finalità e gli obiettivi del servizio.</p>	<p>Die technische Kommission bewertet den Vorschlag zur Animationsaktivitäten und die spezifische Verbindung mit den Zwecken und Ziele des Dienstes.</p>
<p><b>h) formazione, aggiornamento e supervisione del personale</b></p> <p><b>h) Schulung, Fortbildung und Supervision des Personals</b></p>		<b>T</b>	<b>5</b>	<p>Il punteggio rispetto al piano di formazione / aggiornamento / supervisione per il personale socio assistenziale e/o educativo su tematiche attinenti all'oggetto del servizio (da documentare allegando un calendario annuale dei corsi programmati) verrà attribuito sulla base dei seguenti indicatori:</p> <p>- punti 0 per operatore con programmazione / svolgimento fino a 11 ore annue - punti 0,5 per operatore con programmazione /</p>	<p>Die Wertung im Hinblick auf den Schulungs- und Fortbildungsplan sowie auf die Supervision des sozialbetreuerischen und sozialpädagogischen Personals im Zusammenhang mit dienstbezogenen Sachbereichen erfolgt anhand der folgenden Indikatoren:</p> <p>- 0 Punkte pro Fachkraft mit Planung/Schulungsabwicklung für bis zu 11 Stunden pro Jahr; - 0,5 Punkte pro Fachkraft mit</p>



				<p>svolgimento da 12 a 15 ore annue, fino ad un massimo di 5 punti</p> <p>- punti 0,8 per operatore con programmazione / svolgimento da 16 a 20 ore annue, fino ad un massimo di 5 punti</p> <p>- punti 1 per operatore con programmazione / svolgimento oltre le 20 ore annue, fino ad un massimo di 5 punti</p>	<p>Planung/Schulungsabwicklung von 12 bis zu 15 Stunden pro Jahr. Die Höchstwertung beläuft sich auf 5 Punkte;</p> <p>- 0,8 Punkte pro Fachkraft mit Planung/Schulungsabwicklung von 16 bis zu 20 Stunden pro Jahr. Die Höchstwertung beläuft sich auf 5 Punkte;</p> <p>- 1 Punkt pro Fachkraft mit Planung/Schulungsabwicklung von mehr als 20 Stunden pro Jahr. Die Höchstwertung beläuft sich auf 5 Punkte.</p>
<p><b>i) presenza nell'ambito del servizio di volontari - ore complessive prestate dai volontari</b></p> <p><b>i) Einsatz von Freiwilligen - Gesamt-Einsatzstunden pro Woche der Freiwilligen</b></p>		<b>T</b>	<b>2</b>	<p>Il punteggio rispetto al numero complessivo di ore settimanali prestate dai volontari verrà attribuito secondo il seguente indicatore:</p> <p>- 0,4 punti per ogni ora fino ad un massimo di 2 punti</p>	<p>Die Wertung der Gesamt-Einsatzstunden pro Woche der Freiwilligen wird anhand des folgenden Indikators vergeben:</p> <p>- 0,4 Punkte pro Stunde. Die Höchstwertung beläuft sich auf 2 Punkte.</p>
<p><b>j) soddisfazione percepita dall'utenza e dal personale del servizio</b></p> <p><b>j) "Kundenzufriedenheit" gemäß dem Empfinden der Nutzerschaft und des Personals</b></p>	<p><b>j1) metodologie e strumenti utilizzati per il monitoraggio della soddisfazione percepita dall'utenza e dal personale in servizio</b></p> <p><b>j1) Methodik und Arbeitsmittel zur Messung und Beaufsichtigung des Zufriedenheitsgrades nach dem Empfinden der Nutzerinnen und Nutzer sowie des</b></p>	<b>D</b>	<b>2</b>	<p>La commissione tecnica valuterà le metodologie e gli strumenti utilizzati per il monitoraggio della soddisfazione percepita dall'utenza e dal personale in servizio</p>	<p>Die technische Kommission bewertet die unterschiedliche Methodik sowie die Arbeitsmittel, die zur Erfassung und Beaufsichtigung der „Kundenzufriedenheit“ gemäß dem Empfinden der Nutzerschaft und des Personals eingesetzt werden.</p>



**ASSB-BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen

	<b>Personals</b>				
	<b>j2) gestione dei reclami</b> <b>j2) Beschwerdenmanagem ent</b>	<b>D</b>	<b>2</b>	La commissione tecnica valuterà la modalità di gestione dei reclami con particolare attenzione a tempi di risposta e disponibilità all'ascolto	Die technische Kommission bewertet die Modalitäten im Zusammenhang mit dem Beschwerdenmanagement mit besonderem Augenmerk auf die Fristen für die Beantwortung und die Zuhörbereitschaften.