

ALLEGATO A DECRETO N. 100 DEL 21/09/2023

**AFFIDAMENTO DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI DEL
PROGETTO “RAFFORZAMENTO DEI SERVIZI
SOCIALI E PREVENZIONE DEL FENOMENO DEL
BURN OUT TRA GLI OPERATORI SOCIALI”**

(CUP I74H22000170006)

(CIG A00EBA1349)

CPV 85312000-9

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

Sommario

1. GENERALITÀ.....	3
2. OBIETTIVO DEL PROGETTO.....	3
3. DESTINATARI DEL PROGETTO.....	4
4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO – GRUPPO DI VALUTAZIONE.....	4
5. LUOGHI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO.....	6
6. REQUISITI PROFESSIONALI.....	7
7. QUADRO ECONOMICO.....	7

1. GENERALITÀ

Il Progetto riguarda le attività e i servizi relativi alla supervisione del personale dei servizi sociali, intesa come un insieme strutturato di percorsi così articolato:

- supervisione professionale di gruppo;
- supervisione professionale individuale;
- supervisione organizzativa di équipe multiprofessionale.

Per la definizione dei contenuti del presente Progetto, si richiama la scheda LEPS 2.7.2 (“Supervisione del personale dei servizi sociali”) del Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023, che individua l’attivazione di percorsi di supervisione per gli operatori sociali quale Livello Essenziale di Assistenza Sociale delle Prestazioni Sociali, così come successivamente regolamentato dalla legge n. 234/2021, a norma della quale (art. 1, commi 170 e ss.) si prevede che al finanziamento del LEPS di cui sopra concorrano le risorse del Fondo Nazionale delle Politiche Sociali, fondi europei e fondi del PNRR destinati a tale scopo e nello specifico Missione 5 – Componente 2 Investimento 1.1, Linea 1.1.4 (“Rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del Burn out tra gli operatori sociali”) del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

2. OBIETTIVO DEL PROGETTO

Il Progetto ha l’obiettivo di rafforzare la qualità del servizio sociale professionale e in particolare di prevenire il fenomeno del *burn out*, forma particolare di stress e stato di malessere connesso all’esercizio di professioni destinate all’aiuto e al supporto di persone in difficoltà o portatrici di particolari bisogni.

Il ruolo svolto dal personale dei servizi sociali, la natura dei servizi offerti e l’elevato numero di interventi complessi da gestire possono infatti causare alti livelli di stress tra gli operatori.

La supervisione si configura pertanto come un supporto alla globalità dell’intervento professionale, quale:

- accompagnamento di un processo di pensiero;
- rivisitazione dell’azione professionale;
- strumento per promuovere l’operatività complessa e coinvolgente degli operatori;
- sistema di pensiero meta sull’azione professionale, spazio e tempo dove ritrovare, attraverso una riflessione guidata e il confronto di gruppo, una distanza equilibrata dall’azione;
- analisi sia della dimensione emotiva, che di quella metodologica dell’intervento per ricollocarla in maniera corretta con spirito critico e di ricerca.

L’obiettivo è di ripensare il processo metodologico secondo schemi di riferimento teorici e deontologici, partendo dall’analisi di situazioni in carico e di casi multiproblematici, dalla gestione degli aspetti emozionali e dalla contestualizzazione delle aree di rischio, operando sul rafforzamento del lavoro di gruppo come spazio aperto, semi-strutturato, non giudicante, di condivisione, crescita e rispecchiamento, dove si possa agire il confronto fra professionisti e capitalizzare la risonanza degli apprendimenti.

3. DESTINATARI DEL PROGETTO

I destinatari del Progetto servizio sono gli operatori sociali e sociosanitari operanti nei territori della Zona Fiorentina Nord Ovest (Comuni di Calenzano, Campi Bisenzio, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia) e della Zona Empolese, Valdarno, Valdelsa (Comuni di Empoli, Vinci, Cerreto Guidi, Montelupo Fiorentino, Limite e Capraia, Castelfiorentino, Certaldo, Gambassi Terme, Montaione, Montespertoli, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Castelfranco di Sotto, Montopoli Valdarno e Fucecchio) dipendenti dei suddetti Comuni, dell'Azienda USL Toscana Centro, dell'Azienda Universitaria Ospedaliera Meyer, delle Società della Salute Fiorentina Nord Ovest ed Empolese, Valdarno, Valdelsa od operatori sociali e sociosanitari messi a disposizione dei succitati enti da agenzie di lavoro interinale o impiegati da soggetti aggiudicatari di servizi appaltati dagli stessi enti.

Nello specifico si tratterà:

- assistenti sociali impiegati nei servizi sociali e sociosanitari afferenti ai due succitati ambiti territoriali;
- altre figure professionali presenti nei servizi sociali territoriali (educatori, psicologi, operatori amministrativi).

In termini quantitativi si tratterà di:

- n. 193 assistenti sociali, di cui n. 111 operanti presso la Zona Empolese Valdarno, Valdelsa (n. 41 dipendenti dell'Azienda USL Toscana Centro e n. 70 dipendenti della Società della Salute o dei Comuni consorziati) e n. 82 operanti presso la Zona Fiorentina Nord Ovest (n. 27 dipendenti dell'Azienda USL Toscana Centro o dell'Azienda Universitaria Ospedaliera Meyer e n. 55 dipendenti della Società della Salute o dei Comuni consorziati o di un soggetto - cooperativa sociale - aggiudicatario di un servizio appaltato);
- n. 11 educatori, di cui n. 5 operanti presso la Zona Fiorentina Nord Ovest e n. 6 operanti presso la Zona Empolese Valdarno, Valdelsa;
- n. 5 psicologi, di cui n. 3 operanti presso la Zona Fiorentina Nord Ovest e n. 2 operanti presso la Zona Empolese Valdarno, Valdelsa;
- n. 10 amministrativi, di cui n. 6 operanti presso la Zona Fiorentina Nord Ovest e n. 4 operanti presso la Zona Empolese Valdarno, Valdelsa

Il soggetto appaltante si riserva di modificare il numero e la composizione dei gruppi nel corso dello svolgimento del Progetto.

4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO – GRUPPO DI VALUTAZIONE

Il Progetto dovrà avere ad oggetto i principali fattori che incidono sul *burn out* relativi al rapporto con le persone beneficiarie degli interventi professionali (che investe la dimensione personale ed emotiva degli operatori sociali), nonché alle variabili connesse all'organizzazione e al contesto lavorativo in cui gli stessi operano.

Il percorso di supervisione dovrà essere pertanto finalizzato all'analisi delle pratiche professionali poste in essere dagli operatori sociali sul piano metodologico, valoriale, deontologico e relazionale,

all'individuazione dei problemi e delle criticità nell'azione svolta, alla condivisione delle conoscenze, di pluralità di metodi e di percorsi possibili per la risoluzione dei problemi riscontrati.

Non rientrano invece nel percorso di supervisione e non saranno oggetto del servizio:

- l'attività di controllo tecnico-amministrativo circa la regolarità del procedimento amministrativo in termini di requisiti di forma, di contenuto e di tempi di espletamento;
- l'attività di sostegno psicologico individuale o consulenza psicologica di gruppo.

In particolare, l'attività di supervisione dovrà prevedere:

- a) un livello minimo/base di percorsi di supervisione professionale di gruppo;
- b) percorsi di supervisione organizzativa di équipe finalizzati ad approfondire le modalità di funzionamento dell'équipe multiprofessionale;
- c) un percorso di supervisione professionale di tipo individuale;

L'attività di supervisione monoprofessionale di gruppo di cui alla lettera a) dovrà essere svolta a cura di professionisti in possesso della qualifica di assistente sociale, con il compito di condurre dei gruppi mono-professionali eterogenei in cui rendere possibili le rielaborazioni delle dinamiche relazionali e dei vissuti degli operatori sociali, per consentire loro di assumere al meglio le funzioni esercitate nei confronti delle persone beneficiarie dei servizi, riconquistando il senso e il valore del proprio operato, in considerazione anche delle variabili connesse all'organizzazione e al contesto lavorativo in cui gli stessi operano. Tali percorsi di supervisione dovranno essere pertanto finalizzati all'analisi delle pratiche professionali agite dagli operatori sociali sul piano metodologico, valoriale, deontologico e relazionale, all'individuazione dei problemi e delle criticità nell'azione svolta, alla condivisione delle conoscenze, della pluralità di metodi e di percorsi possibili per la risoluzione dei problemi riscontrati. Il gruppo dovrà essere composto da un massimo di 15 partecipanti con una composizione eterogenea con assistenti sociali provenienti da diverse aree di intervento per costituire una base solida di approfondimento degli aspetti tecnici/metodologici di servizio sociale. Si prevede inoltre la costituzione di gruppi composti da operatori con funzioni di direzione e coordinamento per approfondire le tematiche di strategia organizzativa e gestione e di innovazione dei servizi.

L'attività di supervisione organizzativa di équipe multiprofessionale di cui alla lettera b) andrà infine intesa come contesto di lavoro che vede convergere figure professionali diverse (assistenti sociali, psicologi, educatori professionali, infermieri, medici ecc.) e appartenenti a enti diversi. Nella costituzione delle équipe sarà determinante l'omogeneità per ambito territoriale e di competenza, essendo prevalente nella supervisione organizzativa la funzione di elaborazione di strategie organizzative e operative tra professionisti e servizi diversi, nella prospettiva del miglioramento delle prassi di lavoro. Per tale attività di supervisione potranno essere incaricati professionisti appartenenti a una delle categorie professionali presenti nell'équipe.

In termini organizzativi dovrà essere prevista la seguente articolazione dell'attività di supervisione di gruppo e organizzativa di équipe multiprofessionale:

- n. 11 gruppi caratterizzati dall'eterogeneità delle aree di lavoro e degli enti di appartenenza e composti da professionisti che lavorano sul territorio;
- n. 3 gruppi da dedicare alle figure di coordinamento e di responsabilità;
- n. 1 gruppo da dedicare al tema dell'autodeterminazione.

In termini orari saranno richieste:

- n. 540 ore di supervisione monoprofessionale di gruppo;
- n. 90 ore di supervisione organizzativa di équipe multiprofessionale.

L'attività di supervisione individuale di cui alla lettera c) andrà invece intesa come uno spazio individuale offerto al professionista assistente sociale, parallelamente all'attività in gruppo, quale opportunità per eventuali approfondimenti particolari, senza che tuttavia costituisca un percorso alternativo all'attività nel gruppo, considerata prevalente.

Nel corso della durata dell'affidamento saranno complessivamente richieste n. 456 ore di supervisione individuale, eventualmente da svolgere anche in modalità a distanza (telefonata o video-chiamata) con messa a disposizione della relativa piattaforma telematica da parte del soggetto appaltatore.

Ai fini della contestualizzazione e condivisione del modello metodologico, della programmazione e monitoraggio delle attività e dell'analisi dei risultati sarà costituito un Gruppo di valutazione del Progetto composto da:

- rappresentanti dei Servizi sociali delle Società della Salute Fiorentina Nord Ovest ed Empolese, Valdarno, Valdelsa e dell'Azienda USL Toscana Centro;
- responsabile scientifico del soggetto appaltatore;
- referente operativo del soggetto appaltatore

Nel corso dello svolgimento del Progetto, come sopra articolato, dovranno essere previste delle attività, i costi delle quali sono integralmente compresi nel corrispettivo complessivo, da svolgersi in coincidenza con determinati step temporali di realizzazione del Progetto, così articolati:

a) all'avvio del servizio dovranno essere previsti:

- somministrazione, raccolta e rielaborazione di una scheda di rilevazione dei bisogni finalizzata a determinare le coordinate degli interventi di supervisione e a creare degli indicatori per la valutazione di impatto del percorso;
- un incontro di *assessment* (a distanza) con il Gruppo di valutazione del Progetto;

b) nel corso della realizzazione del servizio:

- una giornata rivolta al benessere degli operatori coinvolti, individuando un luogo "altro" rispetto ai luoghi di lavoro e proponendo attività di tipo espressivo e ricreativo guidate da artisti ed esperti, per vivere un'esperienza in un tempo sospeso e riflettere sul vissuto professionale lontani dalle pressioni della quotidianità;
- somministrazione, raccolta e rielaborazione di una scheda di valutazione sull'andamento del percorso di supervisione;
- un incontro con il Gruppo di valutazione del Progetto;

c) al termine del servizio:

- un report sull'attività di supervisione, sul funzionamento dei gruppi di lavoro, sulle tematiche che sono emerse e su eventuali nodi da affrontare a livello organizzativo;
- un report sull'impatto prodotto;
- un incontro conclusivo con il Gruppo di valutazione del Progetto.

Il soggetto appaltante trasmetterà successivamente dettagliati calendari con le tutte le indicazioni necessarie per lo svolgimento delle attività e dei servizi (numero di partecipanti, enti di appartenenza, sedi di svolgimento ecc.).

5. LUOGHI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

I gruppi di supervisione monoprofessionale e organizzativa si svolgeranno nelle seguenti sedi:

- Meyer Health Campus, Via Cosimo Il Vecchio n. 26, Firenze per i gruppi della Zona Fiorentina Nord Ovest;
- “Casa Guidi”, Via Veronelli n. 1/3, Sesto Fiorentino (FI) per i gruppi della Zona Fiorentina Nord Ovest;
- Saletta CNA, Via 78° Reggimento Lupi di Toscana, Scandicci (FI) per i gruppi della Zona Fiorentina Nord Ovest;
- Biblioteca Ragionieri, Piazza della Biblioteca, 4, Sesto Fiorentino (FI) per i gruppi della Zona Fiorentina Nord Ovest;
- Sede SdS Zona Fiorentina nord ovest, via Gramsci 561, Sesto Fiorentino (FI) per i gruppi della Zona Fiorentina Nord Ovest;
- Agenzia Formativa dell’Azienda USL Toscana Centro, Sovigliana (FI) per i gruppi della Zona Empolese, Valdarno, Valdelsa;
- Presidio sociosanitario via dei Cappuccini 79 Empoli per i gruppi della Zona Empolese, Valdarno, Valdelsa.

Qualora necessario, alcuni incontri dei gruppi potranno svolgersi anche in modalità a distanza (video-riunione) con messa a disposizione e gestione della relativa piattaforma telematica a totale carico del soggetto appaltatore.

6. REQUISITI PROFESSIONALI

Nello svolgimento del Progetto il soggetto appaltatore si obbliga a utilizzare personale che abbia i requisiti indicati dal Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023 e, nello specifico:

- per lo svolgimento del servizio di supervisione è necessario che il supervisore:
 - appartenga alla stessa professione del gruppo di supervisionati in modo da favorire il rafforzamento dell’identità professionale degli operatori in percorsi di riflessione sull’azione professionale;
 - abbia seguito percorsi formativi per diventare formatore e supervisore;
 - possieda una capacità pedagogica e un’attitudine formativa;
 - abbia approfondito i fondamenti teorici, metodologici ed etico-deontologici della professione e, in generale, del servizio sociale;
- per la supervisione di un gruppo composto da assistenti sociali è necessario che il supervisore:
 - sia in possesso del titolo di studio richiesto per l’iscrizione all’Albo degli Assistenti Sociali;
 - sia regolarmente iscritto all’Albo degli Assistenti sociali;
 - sia in possesso di tutti i requisiti di legge per l’esercizio della professione, con particolare riferimento agli adempimenti previsti dal DPR n. 137/2012;

- abbia maturato una comprovata esperienza nel lavoro sociale e un'adeguata esperienza nella supervisione di assistenti sociali;
 - per la supervisione di tipo organizzativo rivolta alle équipes interprofessionali potrà essere prevista la conduzione anche da parte di altri professionisti in possesso di adeguata formazione ed esperienza.
- Il soggetto appaltatore si obbliga a fornire preventivamente per il personale impiegato i *curricula vitae* e i documenti attestanti i requisiti sopra citati.

7. QUADRO ECONOMICO

Il quadro economico massimo del servizio è pari a € 138.800,40, esente IVA, ex art. 10, n. 20), del DPR n. 633/1972, così articolato:

- € 43.142,40 per l'attività di supervisione monoprofessionale e organizzativa per 8 gruppi e complessive 336 ore a valere sulle risorse di cui alla linea investimento 1.1.4 ("Rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del burn out tra gli operatori sociali") della Missione 5, Componente 2, Sottocomponente 1, Investimento 1.1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);
- € 37.749,60 per l'attività di supervisione mono professionale e organizzativa per 7 gruppi e complessive 294 ore a valere sulle risorse di cui al Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS), di cui € 16.178,40 a carico della Società della Salute Fiorentina Nord Ovest ed € 21.571,20 a carico della Società della Salute Empolese, Valdarno, Valdelsa;
- € 36.979,20 per l'attività di supervisione individuale per 125 assistenti sociali e complessive 288 ore a valere sulle risorse di cui alla linea investimento 1.1.4 ("Rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del burn out tra gli operatori sociali") della Missione 5, Componente 2, Sottocomponente 1, Investimento 1.1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);
- € 20.929,20 per l'attività di supervisione individuale per 68 assistenti sociali e complessive 163 ore a valere sulle risorse di cui al Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS), di cui € 8.731,20 a carico della Società della Salute Fiorentina Nord Ovest ed € 12.198,00 a carico della Società della Salute Empolese, Valdarno, Valdelsa.

A prescindere dalla concreta organizzazione del Progetto, nella rendicontazione e fatturazione il soggetto appaltatore dovrà tenere distinti:

- a) gli operatori sociali e sociosanitari operanti nei territori della Zona Fiorentina Nord Ovest dipendenti dei Comuni di Calenzano, Campi Bisenzio, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia e gli operatori sociali e sociosanitari messi a disposizione dei succitati enti da agenzie di lavoro interinale o impiegati da soggetti aggiudicatari di servizi appaltati dagli stessi enti che possono fruire di interventi finanziati sul PNRR.
- b) Gli operatori sociali e sociosanitari operanti nei territori della Zona Empolese, Valdarno, Valdelsa e dipendenti dei Comuni di Empoli, Vinci, Cerreto Guidi, Montelupo Fiorentino, Limite e Capraia, Castelfiorentino, Certaldo, Gambassi Terme, Montaione, Montespertoli, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Castelfranco di Sotto, Montopoli Valdarno e Fucecchio e gli operatori sociali e sociosanitari messi a disposizione dei succitati enti da agenzie di lavoro interinale o impiegati da soggetti aggiudicatari di servizi appaltati dagli stessi enti che possono fruire di interventi finanziati sul PNRR.

- c) Gli operatori sociali e sociosanitari dell'Azienda USL Toscana Centro e dell'Azienda Universitaria Ospedaliera Meyer che non possono fruire di interventi finanziati sul PNRR, fatta salva la supervisione di equipe.

Sarà cura del soggetto appaltatore predisporre per ogni incontro, in presenza o a distanza, appositi registri distinti per la verifica delle presenze per le tre tipologie sopra indicate che saranno trasmessi in copia al soggetto appaltante.

Il quadro economico non è in alcun modo impegnativo, né vincolante, non è superabile e costituisce il limite massimo di capienza per il contratto.

I prezzi indicati nell'offerta aggiudicata rimarranno validi per tutta la durata del contratto, fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente *pro tempore*.

Il corrispettivo contrattuale è comprensivo di tutte le spese connesse alle prestazioni richieste e da quelle connesse alle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

I prezzi offerti saranno comprensivi di ogni spesa, imposta, tassa o tributo che renda operativa la fornitura dei servizi.