

SERVIZIO DI PSICOLOGIA transculturale

NELL'AMBITO DEL PROGETTO NAUSICAA

Fondo Nazionale per le Politiche Migratorie 2019- Idee progettuali per l'inclusione dei cittadini di Paesi terzi nelle aree urbane a maggiore vulnerabilità sociale.

Adesione del Comune di Bologna alla richiesta di manifestazione di interesse del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione

01 dicembre 2020 – 28 Gennaio 2022

Codice unico intervento S01232710374202000129

CUP F39D19000030001

Contesto in cui è inserito il servizio

Nel corso degli ultimi decenni in Italia la situazione delle famiglie è stata caratterizzata da profonde modificazioni di ordine sociale e culturale, per quanto riguarda la trasformazione dei ruoli parentali, delle modalità dell'esercizio delle funzioni genitoriali di cura ed educative, delle modalità di relazione fra i componenti del contesto familiare. Tali cambiamenti, che sono strettamente connessi ai processi di trasformazione a livello economico, sociale, culturale che hanno interessato la società italiana nel suo complesso, hanno evidenziato, accanto alle vecchie, nuove forme di povertà e fragilità sociali, educative e relazionali, comprese quelle che caratterizzano le famiglie migranti. Ciò ha richiesto al sistema dei Servizi pubblici socio-sanitari-educativi da una parte di mettere in campo interventi di supporto alla genitorialità, nelle situazioni in cui essa risulta caratterizzata da maggiore fragilità; dall'altra parte di realizzare linee d'azione innovative nei processi di accompagnamento al potenziamento o recupero delle competenze parentali, nelle situazioni in cui i genitori manifestano condizioni di vulnerabilità. In tutte queste fattispecie particolare attenzione deve essere garantita alla rilevazione delle condizioni di pregiudizio o di rischio psico-fisico e sociale dei minori (L.R. 14/2008). Il quadro normativo internazionale e nazionale sottolinea la priorità della prevenzione dell'allontanamento delle persone di minore età dal proprio ambito familiare e la necessità di attuare interventi precoci di sostegno/potenziamento delle competenze-risorse parentali al fine di preservare il legame genitori-figli.

Tali interventi risultano particolarmente complessi quando sono da indirizzare verso i nuclei famigliari di cittadini migranti, per le specificità culturali di cui sono portatori, non sempre sufficientemente note ai servizi del territorio. Alle specificità culturali si affiancano le esperienze, a volte altamente traumatiche, che hanno condotto ad intraprendere e/o hanno caratterizzato il percorso migratorio, oltre che le difficoltà – non solo economiche - di inserimento nel nuovo contesto culturale e sociale.

I nuclei famigliari residenti a Bologna, con figli e con almeno un componente di cittadinanza straniera sono complessivamente 12.233 su un totale di 32.943 famiglie residenti con almeno un componente straniero. Di queste, 2.458 sono nuclei monogenitoriali (in maggioranza madri con figli).

Questa significativa presenza, ed i cambiamenti sopra accennati, unitamente alle specificità che caratterizzano le famiglie straniere, ed all'acuirsi delle fragilità sociali conseguente alla recente emergenza sanitaria, richiedono ai Servizi di *welfare* che si rapportano ai nuclei famigliari stranieri, di arricchire il proprio sapere professionale con competenze utili ad accompagnarle in una dimensione culturale nuova, sia offrendo supporto alla funzione genitoriale esercitata in un contesto diverso da quello di provenienza, sia sostenendo adeguatamente il difficile percorso di crescita dei minori figli di migranti, aiutandoli a superare la scissione fra i valori e la cultura di origine della propria famiglia e quelli propri della società di accoglienza.

Il *Servizio di Psicologia transculturale* è orientato a sostenere i Servizi di *welfare* nella valutazione e presa in carico dei nuclei famigliari di paesi terzi, facilitando l'acquisizione da parte degli operatori di conoscenze transculturali diffuse e finalizzate alla elaborazione di risposte culturalmente competenti, integrate ed efficaci, anche in situazioni particolarmente gravi e complesse quali quelle inerenti condizioni di grave rischio e pregiudizio per i minori, matrimoni forzati, pratiche di mutilazioni genitali femminili, violenza domestica, ecc.

Sintesi delle funzioni svolte

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il *Servizio di Psicologia transculturale* è implementato a supporto del Servizio Sociale Territoriale Unitario del Comune di Bologna, con particolare ma non esclusivo riferimento al Servizio Tutela Minori. Le competenze inerenti l'accompagnamento delle famiglie con minori della città di Bologna, sono infatti in

capo sia all'Area Specialistica Tutela Minori, per le problematiche relative alle competenze genitoriali, sia all'Area Accoglienza per quanto attiene la cura delle problematiche socio-economiche-assistenziali, in una logica di rilevazione precoce del rischio per i minori, in raccordo costante per la cura della presa in carico, nel continuum che va dalla vulnerabilità al bisogno di tutela e protezione del minore.

Il Servizio prevede l'attivazione di un'equipe di 4 psicologi esperti in psicologia transculturale ed un coordinatore interno, che affianchi gli operatori nell'accoglienza e nella presa in carico socio-educativa e socio-sanitaria dei nuclei famigliari di paesi terzi, prevalentemente appartenenti alle seguenti aree: Magreb (Marocco e Tunisia), Europa dell'Est, Africa Subsahariana e Asia (Pakistan, Bangladesh e Cina), che manifestano fragilità nelle relazioni intra-famigliari. Gli esperti potranno operare anche avvalendosi del supporto di mediatori linguistico-culturali con competenze educative, opportunamente formati nell'ambito del progetto.

Gli esperti saranno attivati dal Responsabile e/o dai coordinatori del Servizio Tutela minori, tenuto conto anche dell'attività di raccordo fra Area Tutela e Area Accoglienza, e potranno partecipare alle Equipe monoprofessionali di Assistenti sociali del Servizio Sociale Territoriale, alle Equipe Territoriali Integrate socio-sanitarie-educative (ETI) dei Quartieri, alle Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) cittadine, che valutano le situazioni di allontanamento o a rischio di allontanamento del minore dalla famiglia di origine. Potranno altresì partecipare all'attività di "Intervisione" sui casi, allo scopo di favorire la progettazione e presa in carico condivisa fra i diversi servizi territoriali (comunali: servizi sociali, educativi e scolastici; di ASP: Protezioni Internazionali, Centro per le Famiglie, Servizio Risorse Minori; dell'AUSL: Consultorio Familiare, Neuropsichiatria Infantile, SERT, CSM).

Le diverse modalità di intervento e coinvolgimento degli esperti rispetto alle situazioni in carico e/o da valutare, saranno definite congiuntamente fra gli esperti individuati, il Responsabile e/o i coordinatori del Servizio tutela minori ed il Case Manager, tenuto conto dell'attività di raccordo fra Area Tutela e Area Accoglienza, e della collaborazione con i Servizi territoriali sopracitati.

OBIETTIVI:

Obiettivo generale del Servizio è supportare ed orientare il Servizio Sociale Territoriale in un ottica transculturale, migliorandone la capacità di risposta a bisogni che si differenziano anche culturalmente.

Gli obiettivi specifici riguardano:

- meglio qualificare il Servizio Sociale Territoriale nella accoglienza, valutazione e presa in carico delle famiglie immigrate, supportando gli operatori nell'azione di decentramento culturale necessaria a correttamente integrare le diversità nel proprio sapere professionale;
- migliorare la capacità degli operatori e dei servizi di leggere ed interpretare le dinamiche intrafamigliari nei contesti della migrazione;
- supportare il Servizio Sociale Territoriale nell'adozione di un approccio transculturale, che implica l'impegno e la disponibilità a conoscere e riconoscere il sistema culturale dell'Altro e di farlo interagire con il proprio;
- approfondire la conoscenza di usi, costumi e tradizioni culturali delle popolazioni provenienti da altri paesi, con focus sui sistemi e le relazioni famigliari, avendo cura di de-costruire eventuali preconcetti
- assicurare una modalità appropriata di valutazione, presa in carico e realizzazione degli interventi sociali, socio-sanitari ed educativi a favore dei nuclei famigliari e dei minori stranieri in situazione di vulnerabilità;
- migliorare la capacità di costruire e realizzare connessioni fra i diversi saperi professionali e fra i differenti interlocutori istituzionali che, per le proprie specifiche competenze, operano nell'ambito della tutela minori;
- migliorare l'adeguatezza delle risposte dei servizi alla complessità dei bisogni sociali e socio-sanitari rappresentate dalle famiglie migranti;
- contribuire a prevenire l'allontanamento dei minori di paesi terzi dal proprio ambito familiare e ad attuare interventi precoci di sostegno e potenziamento delle competenze (risorse) parentali, al fine di preservare il legame genitori-figli;
- favorire progetti di accompagnamento e sostegno alla genitorialità dei nuclei migranti, con l'obiettivo del rientro in famiglia dei minori allontanati;
- sostenere il Servizio Sociale Territoriale nella valutazione e presa in carico dei minori cittadini di paesi terzi coinvolti in procedimenti penali minorili.

ATTIVITA':

L'equipe di esperti dovrà realizzare le seguenti attività:

- fornire agli operatori dei Servizi, compresi i mediatori linguistico-culturali e gli educatori, consulenza, e formazione in forma di *coaching*, nonché strumenti e metodologie utili ad interpretare le problematiche psicologiche e psico-sociali connesse con la migrazione;
- sostenere gli operatori dei servizi nell'approfondire la conoscenza dei modelli famigliari e degli stili genitoriali propri delle culture altre, con focus sui paesi di provenienza dei cittadini in carico ai servizi e con l'obiettivo di perseguire, oltre all'approfondimento conoscitivo, la decostruzione di eventuali preconcetti;
- supportare la lettura ed interpretazione, da parte dei servizi, di come i modelli di cura ed educazione si modificano nell'esperienza migratoria, personalizzando la lettura di tali fenomeni rispetto alle singole persone e nuclei in carico, ed alle loro esperienze;
- fornire agli operatori elementi di conoscenza psico-socio-antropologica e pedagogica, utili a riflettere sulla funzione dell'educazione formale ed informale nei processi di trasmissione/riproduzione transgenerazionale di una cultura e sugli aspetti specifici che tali fenomeni assumono in contesti migratori, con specifico riferimento ai nuclei famigliari ed ai minori per i quali si chiede l'intervento dell'equipe;
- approfondire, insieme agli operatori, alcune forme di disagio nella migrazione che caratterizzano la coppia madre-bambino ed il minore straniero, a partire dalle difficoltà riscontrate nella relazione professionale con i nuclei famigliari ed i minori in carico ai servizi;
- collaborare alla valutazione ed analisi dei casi ed alla definizione dell'intervento, anche partecipando alle Equipe monoprofessionali del Servizio Sociale Territoriale e di raccordo fra Accoglienza e Tutela, alle Equipe integrate (ETI) ed alle UVM, nonché alle Equipe multidisciplinari di presa in carico dei minori e delle loro famiglie, comprese quelle che coinvolgono il Servizio Educativo Scolastico Territoriale (SEST);
- collaborare direttamente alla presa in carico, realizzando colloqui di sostegno psicologico rivolti a singoli/gruppi di beneficiari, ed altri interventi possibili, su obiettivi concordati con i servizi e le equipe sopra citate e gli stessi beneficiari;
- collaborare alla valutazione e presa in carico dei minori stranieri coinvolti in procedimenti penali minorili, con interventi da definire all'interno delle Equipe;
- supportare la presa in carico integrata sociale, socio-sanitaria ed educativa, in un'ottica transculturale, delle seguenti tipologie di minori cittadini di paesi terzi e delle loro famiglie, portatori di particolari fragilità/complessità, quali:
 1. minori in situazione di vulnerabilità per i quali siano necessarie progettualità condivise finalizzate all'obiettivo della tutela minorile,
 2. minori necessitanti di protezione e tutela in quanto allontanati o a rischio di allontanamento,
 3. situazioni particolari necessitanti di protezione e tutela laddove collocati con uno o entrambi i genitori quando tale collocazione congiunta sia orientata alla prevenzione dell'allontanamento in presenza di gravi pregiudizi nella condotta genitoriale,
 4. minori circa i quali sussista un provvedimento ex art. 403 c.c. nonostante la collocazione in struttura con il/i genitore/i,
 5. minori con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria che prescriva l'allontanamento, la collocazione, il mantenimento in contesto protetto degli stessi, indipendentemente dalle scelte genitoriali;
 6. minori che rientrano in famiglia a conclusione del percorso di collocazione in contesto protetto;
- svolgere una funzione di raccordo/ponte fra Servizio Protezioni Internazionali e Servizio Sociale Territoriale per i nuclei famigliari in uscita dall'accoglienza, che devono essere accompagnati all'inserimento nel sistema dei servizi territoriali;
- elaborare e somministrare agli operatori che hanno fruito di consulenza e formazione un questionario di valutazione dell'intervento e redigere il relativo report;
- elaborare report di monitoraggio e un report finale delle attività realizzate, nel quale saranno delineate le buone prassi individuate per la valutazione e presa in carico dei nuclei famigliari e dei minori provenienti da paesi terzi che si rivolgono ai servizi del territorio.

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Servizio si svolgerà sul territorio cittadino e metropolitano di Bologna, sia nei luoghi di collocamento protetto dei minori e delle loro famiglie, sia nelle sedi dei quartieri dove è ubicato il Servizio Sociale Territoriale, sia nelle sedi istituzionali e dei servizi di Comune, ASP e AUSL di Bologna dove si svolgono

le riunioni delle ETI e delle UVM e dove si potrebbero svolgere sia i colloqui di presa in carico ed intervento di supporto psicologico, sia incontri con altri professionisti della rete.

INDICATORI DI RISULTATO

- n. di nuclei famigliari valutati dai componenti l'equipe transculturale (almeno 150)
- n. di nuclei famigliari presi in carico dall'equipe transculturale (almeno 30)
- n. di operatori che hanno fruito di consulenza specialistica (almeno 30)
- n. di riunioni d'equipe cui i componenti l'equipe hanno partecipato (almeno 150)
- n. di interviste realizzate ad operatori per valutare il gradimento del servizio fornito (almeno 30)

RISULTATI ATTESI

I risultati attesi si riferiscono alla migliore capacità del Servizio Sociale Territoriale di accogliere, valutare e prendere in carico i nuclei famigliari di cittadini immigrati, elaborando piani di intervento che meglio considerino le complessità proprie dell'esperienza migratoria rispetto alle dinamiche intrafamigliari e nella relazione con il contesto sociale di riferimento.

Gli output del progetto riguardano:

- report mensile e semestrale di monitoraggio delle attività svolte (che dettagli almeno la quantificazione delle ore, la tipologia di interventi erogati e le modalità di erogazione)
- relazione finale delle attività, contenente anche buone prassi per l'operatività futura
- relazione diagnostica e di trattamento sulle prese in carico effettuate
- format del questionario di gradimento da somministrare agli operatori che hanno ricevuto consulenza
- report di valutazione del servizio, da redigere sulla base dei questionari somministrati.

FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE:

1) PSICOLOGI ESPERTI IN PSICOLOGIA TRANSCULTURALE

Si richiede l'attivazione di un'equipe di 4 psicologi esperti in psicologia transculturale, che conoscano usi, costumi, tradizioni, modelli culturali e famigliari dei principali paesi di provenienza dei cittadini stranieri di paesi terzi in carico al Servizio Sociale Territoriale.

Gli esperti devono avere competenze in psicologia transculturale, per sostenere adeguatamente i beneficiari in carico nell'elaborazione del "trauma migratorio" e nella riconnessione dei legami tra le rappresentazioni interne legate alla cultura d'origine, e quelle della cultura della società d'accoglienza, nonché per aiutare gli operatori dei servizi nella comprensione e lettura di tali dinamiche intrapsichiche.

Gli esperti devono avere competenze e capacità relazionali utili a collaborare con gli operatori dei servizi territoriali, compresi psicologi, neuropsichiatri e psichiatri dell'AUSL che già partecipano alle equipe, e comprovata esperienza nella presa in carico diretta di nuclei famigliari e minori/adolescenti stranieri, anche con il supporto di mediatori linguistico-culturali debitamente formati.

Debbono essere in grado di mettere in atto strategie comunicative e di coinvolgimento idonee a supportare i beneficiari degli interventi sia nel costruire una relazione di fiducia con i Servizi, sia nel collaborare alla definizione dei Piani di intervento ed alla loro attuazione.

Sono richieste competenze nell'ambito del lavoro integrato e di rete e capacità anche multi disciplinari (psico-socio antropologiche e pedagogiche) che consentano di comprendere ed affrontare, insieme alle equipe dei servizi, interventi specifici, quali la gestione di situazioni di conflitto e/o disagio intrafamigliare, la valutazione e presa in carico di minori ed adolescenti in condizione di vulnerabilità o necessitanti di azioni di tutela, le possibili situazioni di violenza domestica, la condizione di inferiorizzazione della figura femminile all'interno della famiglia, le manifestazioni di devianza giovanile, ecc.

Gli esperti in psicologia transculturale devono possedere i seguenti requisiti minimi: laurea in psicologia, abilitazione alla professione di psicologo e iscrizione all'Albo professionale, comprovata esperienza di due anni in interventi e/o servizi di psicologia transculturale.

COORDINATORE

E' prevista una figura unica di coordinatore dell'Equipe di esperti, con funzioni di raccordo con il committente su tutti gli aspetti progettuali e gestionali del servizio e con il compito, in particolare, di

individuare i professionisti maggiormente idonei e competenti rispetto alla richiesta specifica di intervento.

L'attività di coordinamento comprende:

- la programmazione degli interventi diretti, sia in relazione al lavoro da svolgere in equipe, sia in relazione agli interventi di presa in carico ed all'attività di consulenza e coaching,
- la collaborazione a la creazione di azioni di raccordo con le altre progettualità destinate alla presa in carico socio-educativa e socio-sanitaria di cittadini di paesi terzi,
- l'individuazione e la formazione di alcune figure di mediatori afferenti al servizio di mediazione cittadino da formare e coinvolgere stabilmente nella presa in carico, secondo la metodologia della psicologia transculturale
- la supervisione e verifica dell'operato dell'equipe transculturale
- la verifica economica gestionale e la gestione di eventuali problematiche
- la raccolta della documentazione del servizio e delle schede orarie di intervento dei singoli esperti
- la conduzione delle attività di elaborazione e somministrazione del questionario di gradimento, nonché di elaborazione dei report di monitoraggio e valutazione e del report finale delle attività realizzate e di individuazione delle buone prassi.

Per questa tipologia di servizio deve essere messo a disposizione un adeguato monte ore per attività di coordinamento dell'equipe di esperti, prevedendo anche momenti di scambio e raccordo tra di loro e con il committente.

Il coordinatore deve possedere i seguenti requisiti minimi: laurea in psicologia, antropologia, scienze dell'educazione, scienze politiche, con indirizzo in sociologia o servizio sociale. Deve altresì aver maturato una comprovata esperienza di coordinamento di due anni in interventi, progetti o servizi rivolti alla popolazione immigrata.

Quantificazione delle attività

Si prevede l'attivazione di una Equipe composta da 4 psicologi esperti in psicologia transculturale a tempo pieno ed un coordinatore per 20 ore settimanali. Il servizio dovrà essere reso per 14 mesi da dicembre 2020 a gennaio 2022 e dovrà realizzare: almeno 150 valutazioni di altrettanti nuclei famigliari, almeno 30 prese in carico dirette; dovrà fornire consulenza ad almeno 20/30 operatori e partecipare ad almeno 150 riunioni di equipe; si dovranno altresì somministrare almeno 20/30 questionari di gradimento ad altrettanti operatori e redigere la reportistica richiesta (una relazione finale con indicazione di buone prassi, un report di valutazione delle attività, due report di monitoraggio semestrale oltre ai report mensili, almeno 30 relazioni diagnostiche).

Prospetto economico

Al fine di determinare l'importo posto a base di gara del servizio che il Comune di Bologna intende acquisire ci si è basati sulle seguente valutazione economica.

VOCE	IMPORTO
Base di gara	272.165,08
Costo stimato della manodopera (equipe di psicologi) ai sensi dell'art.23, comma 16. D.Lgs. 50/2016	235.357,92
Costo stimato della manodopera (coordinamento) ai sensi dell'art.23, comma 16. D.Lgs. 50/2016	32.100,00
Spese generali	4.707,16
IVA 22%	59.876,32
Totale IVA inclusa	332.041,40

Fondo incentivante di cui all'articolo 113 D.Lgs 50/2016	4.354,64
TOTALE	336.396,04

Elementi di valutazione

Tenuto conto della particolare natura del servizio e dell'importanza degli aspetti qualitativi, all'offerta qualitativa verranno assegnati fino ad un massimo di punti 90

Il punteggio massimo di 90 punti viene attribuito dalla commissione giudicatrice tramite l'assegnazione di coefficienti secondo gli elementi di seguito indicati.

Il soggetto giuridico concorrente deve presentare un'offerta tecnica esposta con chiarezza, precisione, sintesi e completezza seguendo l'ordine degli argomenti riportati nella tabella seguente.

Ciascun argomento deve riportare il titolo e il numero di riferimento.

L'offerta qualitativa di cui ai punti 1, 2 e 3 e deve essere sviluppata per un massimo di 10 facciate complessive (escluse eventuali schede e/o tabelle esplicative) utilizzando come formato carattere Arial (o simile) di dimensione 11 formato A4.

Per l'elemento di valutazione di cui al punto 2 dovrà allegare, all'offerta qualitativa, i curriculum vitae, i titoli, i certificati, le attestazioni rilasciate da enti riconosciuti da cui si evincano i profili professionali, competenze ed esperienze del personale dedicato.

Tali documenti (curriculum vitae, titoli, certificati, attestazioni) considerati allegati all'offerta qualitativa, non sono conteggiate nel computo delle 10 facciate complessive previste come lunghezza massima dell'offerta qualitativa.

Elementi di valutazione	Punti	Criteri motivazionali
<p>1 Organizzazione operativa e modello di governance del servizio L'operatore economico con riferimento alle attività previste all'articolo B1 del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE, dovrà descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la metodologia utilizzata per l'attività di consulenza e formazione in forma di coaching rivolta agli operatori, nonché una traccia dei possibili contenuti di tale formazione; - le modalità adottate per la presa in carico diretta dei potenziali beneficiari e per contribuire alla valutazione dei casi da parte delle equipe territoriali; -le modalità adottate per il coordinamento dell'Equipe di esperti ed il raccordo fra questi, il Servizio Sociale Territoriale e gli altri Servizi coinvolti nelle Equipe integrate e nelle UVM, con focus sulla specifica connessione fra Servizio Protezioni internazionali e Servizio Sociale Territoriale; 	50	<p>La commissione valuterà con maggior favore la proposta progettuale più completa, analitica, chiara e centrata sulle modalità per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - proporre in maniera innovativa interventi a supporto del Servizio Sociale Territoriale che si mostrino maggiormente efficaci nell'orientarne l'azione in un ottica transculturale; - proporre in maniera innovativa modalità per la presa in carico diretta dei potenziali beneficiari e per fornire un proficuo supporto alla valutazione dei casi in un ottica transculturale; - assicurare un coordinamento efficace dell'equipe e la sua collaborazione ed integrazione con il team di professionisti del Sistema dei servizi territoriali (ETI, UVM,...)
<p>2 Risorse umane messe a disposizione, in relazione all'impianto progettuale. L'operatore economico dovrà indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il personale dedicato alla proposta progettuale con le relative qualità e caratteristiche tecnico – professionali, titoli ed esperienza maturata, così come indicato all'articolo B2 del capitolato – PARTE B 	30	<p>La commissione valuterà con maggior favore le proposte che prevedono personale dedicato in possesso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - laurea in psicologia clinica o sociale, specializzazione in psicologia transculturale, abilitazione alla professione di psicoterapeuta,

	<p>DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE;</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità di reclutamento, di aggiornamento e formazione professionale del personale, con riferimento a tempi, modalità e contenuti di formazione (anche sui temi dell'emergenza e del primo soccorso sanitario); - modalità e strumenti per assicurare: la coerenza fra la specifica richiesta del Servizio Sociale Territoriale e la competenza professionale dell'esperto individuato, continuità nel tempo degli operatori nello svolgimento dei servizi, il contenimento del turnover, compreso ogni strumento che possa migliorarne le condizioni lavorative, le modalità per l'inserimento ed affiancamento di nuovo personale. 		<p>formazione in discipline antropologiche;</p> <ul style="list-style-type: none"> - un' esperienza maturata come indicato nel capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE, B 2 di oltre 2 anni; - conoscenza di una o più lingue straniere, preferibilmente inglese, arabo, francese. <p>La commissione valuterà inoltre con particolare attenzione le proposte in grado di garantire un turn over e modalità di reclutamento tali da conferire stabilità all'equipe individuata per l'intera durata del progetto.</p>
<p>3</p>	<p>Comunicazione, documentazione attività e raccordo con il Comune</p> <p>L'operatore economico dovrà descrivere le modalità di comunicazione e documentazione al Comune delle attività come indicato all'articolo B3 del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE dettagliando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità di redazione e somministrazione del questionario di gradimento del servizio e relativo report di valutazione - le modalità di redazione dei report di monitoraggio e finale delle attività realizzate, con individuazione delle buone prassi - le modalità di redazione delle relazioni diagnostiche e di trattamento 	<p>10</p>	<p>La commissione valuterà con maggior favore la proposta progettuale da cui si evinca una migliore organizzazione e governance della comunicazione e documentazione dell'attività, nonché della elaborazione e gestione dei dati, ai fini del monitoraggio e valutazione del servizio reso e, in generale, una reportistica e documentazione che sia effettivamente utile all'operatività dei servizi territoriali nel rapporto con le famiglie ed i minori stranieri.</p>

Requisiti di capacità tecniche e professionali

L'operatore economico che partecipa alla gara deve aver effettuato un servizio analogo, con buon esito, per lo stesso committente pubblico/privato, nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando, di durata non inferiore a mesi sei. Per tale requisito dovranno essere indicati: periodo, committente, oggetto.

Per Servizio analogo si intende un servizio/attività di aiuto e supporto psicologico rivolto a persone e nuclei famigliari provenienti da paesi terzi, preferibilmente con focus sulle fragilità nelle relazioni intrafamiliari