



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

ente per la gestione accentrata dei servizi condivisi

EGAS

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE IN AMBITO SANITARIO PER GLI ENTI DEL S.S.R. FRIULI VENEZIA
GIULIA (ID18SER013)

CAPITOLATO TECNICO



| | |
|---|----|
| CAPITOLATO TECNICO | 1 |
| 1. OGGETTO DELL'APPALTO | 3 |
| 2. DURATA DEL SERVIZIO | 4 |
| 2.1 PERIODO DI PROVA | 4 |
| 3. TIPOLOGIE DI INTERVENTO | 5 |
| 3.1 CLASSIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI | 5 |
| 4. OFFERTA LINGUISTICA | 6 |
| 4.1 REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO | 6 |
| 5. PERSONALE | 6 |
| 5.1 COORDINATORE DEL SERVIZIO | 7 |
| 6. OBBLIGHI DITTA AFFIDATARIA | 8 |
| 7. OSSERVANZA SULLE NORME DI SICUREZZA | 8 |
| 8. POLIZZE ASSICURATIVE | 9 |
| 9. INADEMPIMENTI E PENALI | 9 |
| 10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI | 11 |
| 11. SCIOPERO E CAUSA DI FORZA MAGGIORE | 12 |
| 12. CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA OCCUPAZIONALE (OVE APPLICABILE) | 12 |

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente capitolato è l'affidamento del servizio di MEDIAZIONE CULTURALE IN AMBITO SANITARIO PER GLI ENTI DEL S.S.R. FRIULI VENEZIA GIULIA (ID18SER013)

Il servizio di mediazione culturale è istituito:

- 1) per facilitare l'accesso dei cittadini stranieri ai servizi e tutelare la loro salute assicurando una risposta ai bisogni sanitari che tenga in considerazione le specificità culturali, favorendo l'inserimento e una positiva integrazione sul territorio degli stessi;
- 2) per la rimozione degli ostacoli di natura burocratica, amministrativa, sociale, linguistica e culturale, che possono costituire fattori di rischio per la salute degli immigrati/e e quindi per tutta la comunità locale

La mediazione risponde all'obiettivo di fornire un servizio di supporto alla "domanda di salute" dei cittadini stranieri e quindi di relazione culturale e linguistica tra il cittadino, l'operatore medico sanitario e la struttura sanitaria. Il mediatore farà così da "filtro" e "facilitatore" ("ponte") tra la struttura sanitaria e i suoi operatori/professionisti da una parte e la specifica dimensione culturale dei diversi cittadini stranieri dall'altra.

Il servizio richiesto prevede sia attività programmata che a richiesta, destinate a servizi e unità operative per il supporto di mediazione culturale e per traduzioni; tali attività rispondono ai bisogni delle strutture e devono essere coerenti con le dinamiche e le caratteristiche del fenomeno migratorio del bacino di utenza di riferimento delle Aziende Sanitarie.

Il Servizio disciplinato dal presente Capitolato è articolato in 5 lotti e l'aggiudicazione avverrà per singolo lotto.

LOTTO 1 - AREA TRIESTINA - A.S.U.I.T.S - I.R.C.S.S. BURLO

LOTTO 2 - A.A.S. N.2 ISONTINA

LOTTO 3 - A.A.S. N.3

LOTTO 4 - A.S.U.I.U.D

LOTTO 5 - A.A.S.5 - I.R.C.S.S. CRO DI AVIANO

~~I fabbisogni segnalati potrebbero variare in più o in meno fino al 30% in funzione dell'estrema aleatorietà della situazione internazionale.~~

1. Normativa di riferimento

- D.P.R. 31 agosto 1999 n. 394 “Regolamento recante norme di attuazione del T.U. delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero a norma dell’art.1, comma 6, D. Lgs. 25.7.1998 n. 286
- D.G.R. n. 2391 del 17.09.2004 avente per oggetto l’istituzione dell’Osservatorio regionale per la salute dei migranti
- L.R. 31.3.2006 n. 6 “Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale.
- D. Lgs. n. 50/2016 s.i.m.

La ditta aggiudicataria è in ogni caso obbligata a conformarsi alla normativa specifica in materia emanata nel corso di validità del contratto.

2. DURATA DEL SERVIZIO

La durata del servizio è prevista in 36 mesi, rinnovabile per uguale periodo previa verifica della qualità ~~dei prodotti~~ e del servizio erogato oltre che alla sussistenza delle condizioni di convenienza economica, alla luce dei vigenti prezzi di mercato. Il rinnovo potrà essere effettuato con rinegoziazione delle condizioni economiche.

Il servizio dovrà essere avviato entro massimo 30 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto derivato, salvo diverso accordo con gli enti destinatari dei servizi.

In attesa della definizione del nuovo contratto la ditta aggiudicataria sarà tenuta a continuare, qualora richiesto dall’EGAS, il servizio alle stesse condizioni già pattuite per ulteriori 6 mesi oltre alla scadenza naturale.

Ciascun ente potrà recedere anticipatamente dal contratto anche in forma parziale, qualora:

- nei servizi della stessa intervengano trasformazioni di natura tecnico organizzative rilevanti ai fini e per gli scopi del servizio appaltato;
- disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative nonché direttive regionali in materia di economia e finanza pubblica non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte e/o provvedano a disciplinare in ambito regionale il servizio in maniera difforme rispetto a quanto previsto dal presente capitolato.

Il recesso avverrà previo preavviso scritto di almeno 6 (sei) mesi, senza che la Ditta appaltatrice abbia diritto ad alcuna indennità di rivalsa salvo la corresponsione dei corrispettivi per i servizi già erogati.

2.1 PERIODO DI PROVA

Per i primi tre mesi l’appalto si intenderà conferito a titolo di prova a fine di consentire all’Azienda una valutazione ampia e complessiva del rapporto. Durante tale periodo l’Azienda potrà, con adeguata

motivazione, recedere in qualsiasi momento dal contratto mediante semplice preavviso di dieci giorni. In tale eventualità alla ditta spetterà il solo corrispettivo dei servizi già erogati, escluso ogni altro rimborso o indennizzo a qualsiasi titolo.

In caso di risoluzione del contratto per mancato superamento della prova la ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi ad assicurare l'esecuzione del servizio fino al subentro del nuovo contraente.

3. TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Le attività di mediazione richieste comprendono:

- a) azioni di mediazione linguistica e socio-culturale svolte nel corso dell'erogazione dei servizi socio - sanitari, in presenza di operatore e utente straniero;
- b) azioni di informazione, orientamento, accompagnamento rivolte agli utenti stranieri;
- c) azioni di informazione, traduzione modulistica e interpretariato, consulenza linguistica in affiancamento rivolte agli operatori dei servizi sanitari;
- d) attività nell'ambito delle iniziative di comunicazione, qualità e accoglienza.
- e) su richiesta delle aziende oltre e al di fuori delle attività di sportello e/o ambulatoriali, interventi di approfondimento delle reciproche conoscenze socio-culturali, interventi di supporto linguistico alla divulgazione di pratiche di buona educazione sanitaria rivolti agli immigrati

I mediatori saranno tenuti a partecipare alle specifiche attività di formazione e aggiornamento professionale promosse dalle singole aziende anche nell'ambito del protocollo d'intesa con gli enti locali e altre associazioni.

3.1 CLASSIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il servizio di mediazione linguistico - culturale deve assicurare di norma, a chiamata, la disponibilità di mediatori culturali nell'arco delle 24 ore e 7 giorni su 7.

- **Tipo 1 - Programmato:** da realizzare in accordo con l'operatore che richiede il servizio. L'attività potrà essere espletata a sportello, su chiamata e su prenotazione e si concretizza secondo le esigenze delle singole aziende interessate specificate nel capitolato speciale
- **Tipo 2 - Telefonico:** il mediatore dovrà richiamare direttamente l'operatore che ha richiesto il servizio nel minor tempo possibile e comunque non oltre 2 ore dalla chiamata.
- **Tipo 3 - Urgente:** entro 24 ore;

Per interventi di breve durata verrà comunque riconosciuta la **chiamata minima** di 30 minuti, anche in caso di annullamento dell'intervento per cause indipendenti dal mediatore.

Le aziende si riservano la possibilità di richiedere l'attivazione dei seguenti interventi per i quali le ditte dovranno formulare in offerta a solo titolo indicativo la relativa quotazione che non sarà soggetta ad alcun tipo di valutazione:

- **Tipo 4 - Servizio di reperibilità h24:** in caso di emergenza dovrà essere garantita la disponibilità del mediatore entro un'ora dalla chiamata.
- **Tipo 5 - Traduzione documenti**

Per la tipologia degli interventi richiesti si rimanda alle specifiche dei singoli lotti.

4. OFFERTA LINGUISTICA

La ditta dovrà garantire la disponibilità di mediatori culturali che parolino, oltre all'italiano, una o più delle seguenti lingue: inglese, ungherese, portoghese, tedesco, sloveno, serbo, croato, russo, rumeno, spagnolo, persiano, greco, cinese, francese, turco, albanese, polacco, arabo, bosniaco, curdo, hindi, bengalese, pidgin english, wolof, , ceco, slovacco e ucraino somalo e amarico, pashtun, Albanese

Per l'elenco delle lingue prevalenti relative ai singoli lotti si rimanda alle specifiche dei singoli lotti.

4.1 REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

La/le ditta/e aggiudicataria/e dovrà garantire i seguenti requisiti minimi:

- 70 % mediatori impiegati , appartenenti ad ambo i sessi, di madrelingua, con permanenza in Italia da almeno 3 anni e in possesso di un regolare permesso di soggiorno;
- ottima conoscenza della lingua italiana;
- possesso livello di scolarizzazione superiore al diploma di scuola media inferiore per almeno il 70% dei mediatori impiegati;
- possesso da parte dei mediatori che verranno impiegati nel servizio di una formazione specifica sulla mediazione linguistico - culturale (corsi organizzati da enti pubblici o del privato sociale)
- Garantire la messa a disposizione di mediatori culturali che conoscono la società italiana e che possiedono un adeguato background di competenze tecniche: conoscenza dei servizi, conoscenza normativa vigente sull'immigrazione e devono possedere competenze linguistiche in area socio-sanitaria; inoltre devono aver maturato pratica di mediazione e formazione presso servizi sanitari territoriali e/o ospedalieri (nel complesso almeno 3.000 ore negli ultimi due anni riferite al personale effettivamente impiegato nel servizio o esperienza di almeno 2 anni continuativi in servizi di mediazione linguistico culturale

5. PERSONALE

Per assicurare le prestazioni contrattuali la ditta aggiudicataria si avvarrà di proprio personale qualificato, sotto la sua esclusiva responsabilità, garantendo una presenza costante delle unità numeriche lavorative indispensabili al corretto espletamento del servizio, e provvedendo alle eventuali assenze con immediata sostituzione.

5.1 COORDINATORE DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria nomina un responsabile scelto fra persone di comprovata esperienza nella gestione del servizio in appalto, il cui nominativo e recapito telefonico (anche mobile) La ditta aggiudicataria dovrà nominare, un **Coordinatore del servizio**, con esperienza nel campo della mediazione interculturale pari ad almeno 5 anni, che avrà il compito di supervisionare in modo continuativo le attività di mediazione, rappresentando un punto di riferimento costante sia per gli stessi mediatori che per gli operatori sanitari. Dovrà inoltre raccordarsi costantemente con il Referente Aziendale.

Il Coordinatore, dovrà avere piena conoscenza del servizio e degli operatori e dovrà essere reperibile 24 ore su 24, salve le assenze contrattualmente previste (malattia, ferie, permessi..) rispetto alle quali dovrà essere individuata idonea figura sostitutiva.

Il coordinatore avrà il compito di:

- a) monitorare l'attività di mediazione, con particolare riferimento agli orari di svolgimento delle prestazioni, alle aree linguistico-culturali da coprire, al rispetto delle procedure aziendali per l'attivazione degli interventi su chiamata;
- b) coordinare l'attività dei mediatori
- c) ad operare in stretto raccordo con le competenti strutture aziendali ed i singoli referenti;
- d) prendere in esame l'operato dei mediatori, anche al fine di evidenziare eventuali inadeguatezze o inadempienze e di indicare la necessità di procedere ad eventuali sostituzioni con l'obiettivo di rilevare in itinere l'impatto quantitativo e qualitativo del servizio, nonché le criticità più significative e di individuare le possibili soluzioni.
- e) vigilare sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo le modalità stabilite dal presente capitolato;
- f) garantire la partecipazione dei mediatori alle attività formative/aggiornamento richieste/indette dalle singole aziende.

Coordinatore responsabile dei mediatori e Referente Aziendale potranno essere promotori di un'opportuna campagna di informazione sia nei confronti degli immigrati sia nei confronti delle strutture delle Aziende.

Il responsabile del servizio o un suo sostituto dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria anche al di fuori dell'orario di servizio; allo stesso si farà riferimento per ogni problema o per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

In caso di sostituzione del Responsabile servizio nel corso della durata della Convenzione e di ciascun Contratto derivato, la ditta aggiudicataria dovrà tempestivamente darne comunicazione ad EGAS e a ciascun Ente inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile proposto in sostituzione.

6. OBBLIGHI DITTA AFFIDATARIA

Per espletamento del servizio la ditta aggiudicataria si impegna entro 10 gg dalla sottoscrizione dei contratti derivati:

- 1) a nominare un responsabile del servizio (per ciascun lotto) e comunicarne il nominativo unitamente al recapito di telefonia mobile e indirizzo di posta elettronica al referente aziendale delle singole Aziende;
- 2) ad attivare il numero telefonico/call center per l'inoltro delle richieste di intervento e relativa tracciabilità;
- 3) a fornire alle singole Aziende l'elenco nominativo dei mediatori culturali che opereranno per l'espletamento del servizio unitamente ai curriculum vitae sottoscritti dagli stessi.

La ditta aggiudicataria si impegna altresì:

- trasmettere mensilmente l'elenco dei mediatori impiegati nel servizio;
- fornire al Referente delle singole aziende report mensili, sui modelli predisposti dalle singole aziende, dell'attività svolta e una sintesi annuale con il totale delle ore svolte suddivise per ore di sportello, di chiamata, su prenotazione e di attività di formazione e di traduzione;
- comunicare tempestivamente ogni variazione relativa al proprio assetto organizzativo;
- a garantire la continuità nello svolgimento delle prestazioni, attraverso sostituzioni di personale per assenze anche non prevedibili, con operatori di pari qualifica professionale e con i requisiti di cui all'art. 4.1 che precede;
- fornire al personale il materiale e/o beni strumentali utili allo svolgimento delle prestazioni;
- a garantire l'attività di aggiornamento dei propri operatori nel corso dell'attività oggetto del presente appalto;
- a garantire da parte dei propri operatori, in quanto "Incaricati di pubblico servizio" il rispetto del divieto di ricevere da terzi alcun corrispettivo per le prestazioni rese all'utente;
- a dotare il personale di un cartellino di riconoscimento, da indossare in modo visibile, contenente il nome della ditta e dell'operatore;
- a istruire il personale in maniera tale che lo stesso mantenga un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori e, in particolare, con l'utenza.

7. OSSERVANZA SULLE NORME DI SICUREZZA

E' fatto obbligo alla ditta aggiudicataria, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di osservare scrupolosamente le norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro ed in particolare quanto disposto dal D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i., effettuando la valutazione dei rischi lavorativi connessi alla propria attività e adottando le misure di prevenzione e protezione contro i rischi stessi, rendendone edotti i lavoratori.

La ditta aggiudicataria è tenuta a trasmettere all'ente, almeno 20 giorni prima dell'avvio del servizio il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione.

8. POLIZZE ASSICURATIVE

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare lo svolgimento del servizio nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro, nonché assumersi qualsiasi responsabilità ed onere nei confronti delle singole Aziende o di terzi nel caso di mancata adozione di quei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone e degli strumenti, coinvolti e non, nella gestione del servizio.

Le singole Aziende non risponderanno di eventuali danni a persone o cose verificatesi durante l'espletamento del servizio; la ditta aggiudicataria è tenuta a dare prova della stipula di un'adeguata polizza assicurativa per danni a persone o cose, che possono verificarsi durante lo svolgimento del servizio. Esonera infine le Aziende da ogni responsabilità per i danni diretti e indiretti che possono derivare da fatti dolosi o colposi di terzi, compresi i dipendenti delle Aziende, in conseguenza anche di furti.

E' obbligo della Ditta aggiudicataria adottare, nell'esecuzione dell'appalto, tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli addetti ai lavori. In caso di danni a persone o cose, la responsabilità civile è a carico della ditta aggiudicataria, intendendosi integralmente sollevata la Stazione appaltante. da ogni responsabilità.

A tal fine la ditta aggiudicataria dovrà consegnare – prima della sottoscrizione della convenzione – copia di polizza assicurativa RCT e RCT/O con massimale per sinistro idoneo per i fini di cui al presente articolo. Per il rischio RCT dovrà essere prevista espressamente la rinuncia all'azione di rivalsa da parte della Compagnia Assicuratrice nei confronti della S.A. per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione del servizio in argomento.

9. INADEMPIMENTI E PENALI

Le singole aziende provvederanno alla valutazione degli interventi di mediazione linguistico - culturale attraverso la compilazione di schede di intervento che verranno illustrate alla ditta aggiudicataria all'avvio del servizio.

Le Aziende Sanitarie potranno altresì procedere ad effettuare controlli sull'effettiva rispondenza dei requisiti professionali del personale impiegato nel servizio, nonché più in generale, atti ad appurare il regolare e corretto svolgimento del servizio.

Le eventuali inosservanze degli obblighi contrattuali nonché eventuali risultati negativi delle verifiche e dei controlli effettuati secondo le modalità di cui al presente Capitolato, , oltre a non dar corso al pagamento del corrispettivo per il periodo corrispondente, potranno dare luogo all'applicazione di penalità come di seguito descritte:

| | IRREGOLARITÀ | IMPORTO PENALITÀ MASSIMI PER OGNI CONTESTAZIONE | COMMINAZIONE |
|--|--|---|-----------------|
| | ritardo nell'effettuazione dell'intervento di mediazione | € 100 | Per ogni evento |

| | | | |
|--|---|--|----------------------------|
| | programmato (oltre 15 minuti rispetto a quanto pianificato) | | |
| | ritardo nell'effettuazione dell'intervento di mediazione urgente (oltre i 60 minuti previsti) | € 500 | Per ogni evento |
| | mancata reperibilità del coordinatore del servizio | € 200,00 | Per ogni evento |
| | inefficienza del sistema di attivazione del servizio di mediazione che comporti ostacoli o disservizi alle aziende nell'effettuazione della richiesta | 0,1 % del valore fatturato nel mese di riferimento | Per ogni evento |
| | mancata sostituzione tempestiva del personale non idoneo | € 200,00 | Per ogni giorno di ritardo |
| | sostituzione o variazione del personale indicato in sede di gara senza preventiva approvazione dell'Ente | € 2.000,00 | |
| | mancato rispetto della riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto | € 3.000,00 | |
| | Mancata comunicazione dei nominativi degli operatori impiegati nel servizio | € 1.000,00 | |
| | per ogni altra inadempienza | € 300,00 | Ad evento |

L'applicazione di n. 5 penali anche cumulabili tra loro (riferite all'arco di 12 mesi) legittimerà l'Azienda a risolvere il contratto.

Le penali sono cumulabili tra loro e rimane comunque salvo il diritto dell'Azienda ad ottenere il risarcimento di eventuali e/o ulteriori danni subiti.

La gravità della deficienza o infrazione verrà valutata in contraddittorio tra i competenti uffici dell'Azienda ed il Responsabile della Ditta.

Al fine di garantire un'analisi obiettiva degli eventi e a tutela dell'utenza, la procedura di risoluzione dovrà essere preceduta da un confronto e verifica sulla materia oggetto del contenzioso secondo le seguenti modalità:

- Segnalazione, trasmessa via pec dall'Azienda alla Ditta, della contestazione relativa all'inadempienza, precisandone le circostanze, l'irregolarità rilevata, ecc..
- entro 10 gg. la Ditta dovrà presentare idonee giustificazioni;

Nel caso in cui le giustificazioni non siano ritenute soddisfacenti o nel caso in cui l'Appaltatore non ottemperi a quanto contestato, l'Azienda provvederà entro i 15 gg. successivi a comunicare alla Ditta le proprie determinazioni e l'eventuale applicazione della penalità prevista dal presente articolo.

Le suddette penali verranno applicate mediante emissione di note di addebito da parte dell'ente e scontate mediante decurtazione del corrispettivo convenuto in sede di pagamento dello stesso.

Nei casi in cui i corrispettivi liquidabili all'appaltatore non fossero sufficienti a coprire l'ammontare delle penali allo stesso applicate a qualsiasi titolo, nonché quello dei danni dallo stesso arrecati all'Azienda, per qualsiasi motivo, EGAS si rivarrà sul deposito cauzionale definitivo.

10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento delle fatture avverrà ai sensi del D. Lgs. n. 231/2002 e s.i.m., con decorrenza dalla data di consegna in SDI della fattura elettronica (DM 55/2013).

Per i casi residuali per cui la normativa vigente prevede ancora la fattura cartacea, la decorrenza si ha dalla data di ricevimento.

Il pagamento avverrà previa verifica di conformità della fornitura, di presenza di DURC regolare e di regolarità rispetto alla posizione di adempienza presso l'Agenzia delle Entrate - Riscossione.

Il pagamento si intende effettuato alla data di emissione dell'ordinativo di pagamento.

Le fatture dovranno essere intestate alle Aziende/Enti del SSR che hanno emesso il "Contratto derivato.

Gli Enti del S.S.R. rientrano nel regime di cui all'art. 17ter del DPR 633/72 (Split payment).

Le fatture dovranno pertanto essere emesse nel rispetto delle disposizioni previste dalla citata normativa e dovrà essere compilato l'apposito campo per la "SCISSIONE DEI PAGAMENTI".

La fatturazione dovrà:

- essere mensile;
 - pervenire all'ente interessato entro i primi 20 giorni del mese successivo;
 - essere accompagnata da
1. un **prospetto riassuntivo delle ore effettivamente svolte**;
 2. **i moduli di presenza mensile per mediatore**, firmati dall'operatore dell'Ente che era presente all'intervento di mediazione, dal mediatore che l'ha svolto e dal coordinatore operativo della ditta;
 3. **schede per attività di mediazione culturale (ove previste dalle singole aziende)**
 4. ogni altro documento/modulo che l'ente ritenesse necessario. Le modalità di consegna della modulistica verranno concordate con la ditta aggiudicataria prima dell'avvio del servizio in base alle indicazioni che verranno fornite da ciascun Referente Aziendale.

Ogni Azienda per la realizzazione degli interventi di mediazione attivati pagherà, previa presentazione della documentazione sottoscritta dal Coordinatore responsabile della ditta con cadenza mensile, i costi effettivamente sostenuti e documentati per lo svolgimento dell'attività di mediazione richiesta.

Prima dell'emissione della fattura si richiede (entro i 15 gg del mese successivo all'effettuazione del servizio) l'invio per l'approvazione da parte dei Referenti aziendali del prospetto riassuntivo e del modulo di presenza mensile per mediatore.

11. SCIOPERO E CAUSA DI FORZA MAGGIORE

L'oggetto del presente appalto costituisce un servizio di pubblica utilità, pertanto, in caso di sciopero, si applica la Legge 146/90 e s.m.i., che prevede l'obbligo di assicurare i servizi minimi essenziali, secondo le intese definite dalla contrattazione collettiva e integrativa. Il Fornitore dovrà segnalare all'Amministrazione, mediante una comunicazione scritta, la data dello sciopero programmato con un anticipo di cinque giorni, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 17.

12. CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA OCCUPAZIONALE (OVE APPLICABILE)

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

SPECIFICHE LOTTI

LOTTO 1 - AREA TRIESTINA -ASUITS- I.R.C.SS BURLO GAROFALO

A.S.U.I.T.S.

Gli operatori impiegati nel servizio devono garantire la copertura dei seguenti idiomi prevalenti:

inglese, ungherese, portoghese, tedesco, sloveno, serbo, croato, russo, rumeno, spagnolo, persiano, greco, cinese, francese, turco, albanese, polacco, arabo, bosniaco, curdo, hindi, bengalese, pidgin english, wolof, , ceco, slovacco e ucraino somalo e amarico, pashtu.

Ogni singolo caso non potrà superare le 15 ore di mediazione, anche non consecutive (salvo diverse autorizzazioni aziendali).

Interventi più lunghi saranno ammessi solo su espressa segnalazione del Struttura che richiede la mediazione e/o del mediatore che esegue l'intervento previo avallo del Referente operativo aziendale.

L'attività di mediazione verrà erogata presso tutte le strutture dell'ASUITS territoriali ed ospedaliere (presso i distretti, i dipartimenti, i reparti e gli ambulatori), nonché presso la casa circondariale di Trieste a supporto del Servizio di Sanità Penitenziaria.

L'attività di mediazione potrà essere:

- con interventi programmati in presenza di operatore e utente
- con interventi di tipo telefonico e urgenti.
- Interventi di mediazione di supporto ai soli operatori (in affiancamento all'attività di sportello) o ai soli utenti.

FABBISOGNO PRESUNTO ANNUO

| Tipologia del servizio | Fabbisogno annuo espresso in ore |
|------------------------|----------------------------------|
| Interventi programmati | 4514 |
| Interventi urgenti | 483 |
| Interventi telefonici | 50 |

I.R.C.S.S. BURLO GAROFALO

L'attività di mediazione verrà erogata presso tutte le Strutture Complesse, i Servizi e gli Ambulatori. L'attività sarà a supporto degli operatori e degli utenti con interventi di tipo programmato, telefonico e urgenti.

FABBISOGNO PRESUNTO ANNUO

| Tipologia del servizio | Fabbisogno annuo espresso in ore |
|------------------------|----------------------------------|
| Interventi programmati | 2740 |
| Interventi urgenti | 289 |
| Interventi telefonici | 88 |

LOTTO 2 - A.A.S. N. 2 ISONTINA

L'attività di mediazione verrà erogata presso le unità operative dei presidi ospedalieri di Gorizia, Monfalcone, Palmanova e Latisana, presso i servizi distrettuali e territoriali in tutte le loro sedi, compresi i dipartimenti e presso i medici di Medicina Generale e i Pediatri di libera scelta.

L'attività sarà a supporto degli operatori e degli utenti con interventi di tipo programmato, urgente.

Nello specifico:

1. SERVIZIO DI SPORTELLO:

Presidio Ospedaliero di Gorizia: non è richiesto.

Presidio Ospedaliero di Monfalcone: 3 aperture settimanali, di cui 1 pomeridiana, di 2 ore ciascuna per complessive 6 ore, così suddivise:

| n. apertura | Giornata e orario | Lingue richieste |
|-------------|-------------------|----------------------|
| 1 | Lunedì 10-12 | Bengalese |
| 2 | Giovedì 14-16 | Bengalese |
| 3 | Venerdì 10-12 | Francese o Bengalese |

2. SERVIZIO PROGRAMMATO:

presso le Unità Operative dei Presidi Ospedalieri di Gorizia, Monfalcone, Palmanova e Latisana;

presso i servizi distrettuali e territoriali in tutte le loro sedi, compresi i Dipartimenti;

presso i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di libera scelta

Durata massima di ciascun intervento: 3 ore. In casi eccezionali, qualora fosse necessario una durata superiore, l'intervento dovrà essere richiesto dal Dirigente Responsabile della struttura operativa aziendale a cui afferisce il servizio che necessita della mediazione

FABBISOGNO PRESUNTO ANNUO (riferito all'anno 2017)

Sportello 520 ore

Chiamata- Interventi urgenti 25 ore

Traduzioni 35 ore

Interventi programmati: 23.100 ore

LOTTO 3 - A.A.S. n. 3 "FRIULI COLLINARE - MEDIO - ALTO FRIULI"

E' prevista l'attività di mediazione a sportello, telefonica, su chiamata, traduzioni scritte; l'attività su chiamata è prevalentemente programmata (anche per accompagnamenti sanitari) ed all'occorrenza urgente.

L'attività di mediazione verrà erogata presso le seguenti strutture

- a) le strutture distrettuali di Tolmezzo, Gemona, Codroipo, San Daniele del Friuli
- b) l'Ospedale di Tolmezzo e San Daniele del Friuli;
- c) i Consultori familiari e i servizi materno-infantili dei distretti;
- d) le strutture centrali e periferiche del Dipartimento di Prevenzione;
- e) il POS di Gemona, il DSM (Dipartimento di Salute Mentale) e i CSM (Centri di Salute Mentale) distrettuali, il Ser.T. (Servizio Tossicodipendenze), i poliambulatori dei CAP di Tarvisio, Moggio, Ovaro, Buja, Mortegliano;
- f) i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta convenzionati con l'A.S.S. n. 4 "Medio Friuli";
- g) i medici del lavoro;
- h) "i C.S.R.E e le Comunità residenziali gestiti direttamente dall'AAS n. 3 "Alto Friuli - Collinare - Medio Friuli".

Gli operatori impiegati nel servizio devono garantire la copertura delle seguenti lingue prevalenti: *inglese, francese, spagnolo, tedesco, albanese, arabo, serbo, croato, bosniaco, russo, rumeno, cinese, turco, curdo, pidgin english, bengalese, somalo, amarico, persiano, wolof, urdu, pashtun*

Durata massima di ciascun intervento non può superare **10 ore** di mediazione, anche non consecutive. Possono essere ammessi interventi più lunghi solo su richiesta motivata dall'operatore sanitario richiedente e previo avallo del Referente operativo aziendale.

FABBISOGNO PRESUNTO ANNUO

| Tipologia del servizio | Fabbisogno annuo espresso in ore |
|------------------------|----------------------------------|
| Interventi programmati | 1000 |
| Interventi urgenti | 10 |
| Telefonate | 10 |
| Traduzioni | n. 3 |

LOTTO 4 - ASUIUD

E' prevista l'attività di mediazione a sportello, telefonica urgente e su chiamata; l'attività su chiamata è prevalentemente programmata (anche per accompagnamenti sanitari) ed all'occorrenza urgente.

Le attività che devono essere garantite sono:

- Attività connesse al ricovero, comprese le fasi pre e post ricovero.
- Tutte le situazioni d'urgenza (pronto soccorso e ambulatoriali).
- Attività amministrative stranieri.
- Attività connesse a iniziative di comunicazione, qualità e accoglienza.

L'attività di mediazione verrà erogata presso le seguenti strutture

- a) le **strutture distrettuali** di Udine, Cividale del Friuli
- b) il **Presidio Ospedaliero Universitario "Santa Maria della Misericordia" di Udine**
- c) i **Consultori familiari e i servizi materno-infantili di Udine e degli altri distretti;**
- d) le strutture centrali e periferiche del **Dipartimento di Prevenzione;**
- e) il **Polo Sanitario di Cividale del Friuli, l'I.M.F.R. Gervasutta, il DSM** (Dipartimento di Salute Mentale) e i **CSM** (Centro di Salute Mentale) **distrettuali**, il **Ser.T.** (Servizio Tossicodipendenze), i **poliambulatori distrettuali;**
- f) i **medici di medicina generale** e i **pediatri di libera scelta** convenzionati con ASUIUD;
- g) i **medici del lavoro;**
- h) i **C.S.R.E.** (Centri socio riabilitativi ed educativi) e le **Comunità residenziali** gestiti direttamente da ASUIUD.

Gli operatori impiegati nel servizio devono garantire la copertura delle seguenti lingue prevalenti:

Albanese, Algerino amarico, amarico, arabo, arabo bambara, bengalese, bosniaco, bulgaro, ceco, cinese, croato, curdo, curdo, etiopese, farsi persiano, francese, ganese, giapponese, hindi, igbo, inglese, malgascio, Macedone, Marocchino, Moldavo, Pashtun, Persiano, Pidgin english, Polacco, Portoghese, Punjabi (Pakistan, India), Rumeno, Russo, Serbo, Slovacco, Sloveno, Somalo, Spagnolo, Swaili, Tagalog (filippine), Tedesco, Telugu, Tigrina (Etiopia, Eritrea), Tunisino, Turco, Twi (Ghana), Ucraino, Ungherese, Urdu, wolof

oltre ad ogni altra lingua nel caso si presenti l'esigenza, considerata l'estrema aleatorietà della situazione internazionale.

Durata massima di ciascun intervento non può superare **15 ore** di mediazione, anche non consecutive. Possono essere ammessi interventi più lunghi solo su richiesta motivata dall'operatore sanitario richiedente e previo avallo del Referente operativo aziendale.

Per gli interventi di lunga durata si propone la seguente modalità di tariffazione:

- per le prime tre ore di intervento: tariffa dell'intervento programmato/urgente
- per le successive ore, oltre la terza: tariffa ridotta

FABBISOGNO PRESUNTO

| Tipologia servizio | Fabbisogno annuo espresso in ore |
|---|----------------------------------|
| Interventi programmati | 6.747 |
| Interventi urgenti | 615 |
| Interventi telefonici | 0,10 |
| Traduzioni di tipo tecnico | 13 |
| Sportello | 492 |
| Mediazione e sensibilizzazione (progettuale) | 607 |
| TOTALE | 8.475 |

LOTTO 5 - AREA FRIULI OCCIDENTALE - A.A.S. N. 5 "FRIULI OCCIDENTALE"- I.R.C.S.S. CRO DI AVIANO

A.A.S. n. 5

E' prevista l'attività di mediazione su chiamata e a sportello; l'attività su chiamata è prevalentemente programmata ed all'occorrenza urgente.

L'attività di mediazione verrà erogata presso le seguenti strutture

- Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 5 "Friuli Occidentale"
- Centro di Riferimento Oncologico - Aviano,
- Casa di Cura "S. Giorgio" - Pordenone,
- Ass. La Nostra famiglia - San Vito al Tagliamento,
- Strutture convenzionale: Consultorio Noncello - Pordenone, AIED;
- presso gli studi dei Medici di Medicina G
- ambulatori dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di Libera Scelta;

ed in generale potrà essere richiesta nell'ambito dell'attività di comunicazione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico delle strutture coinvolte e nell'ambito della formazione del personale sui modelli culturali e comportamentali dei cittadini immigrati.

Gli operatori impiegati nel servizio devono garantire la copertura dei seguenti idiomi prevalenti:

albanese, arabo, bengali, cinese, croato, serbo, etiope, francese, hindi, punjabi, pashtun, inglese, urdu, rumeno, russo, spagnolo, twi, hausa, ucraino, wolof.

Durata massima intervento di mediazione: 15 ore anche non consecutive.

In casi eccezionali, qualora fosse necessario una durata superiore, l'intervento dovrà essere richiesto dal Dirigente Responsabile della struttura operativa a cui afferisce il servizio che necessita della mediazione previo avallo del Referente operativo aziendale.

FABBISOGNO PRESUNTO ANNUO 3600 ORE

C.R.O. di Aviano.

L'attività è sporadica e non è possibile fornire alcun dato di utilizzo in quanto potrebbe non essere rappresentativo.