



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Area Vasta Emilia Nord

**PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. 50/2016,
RISERVATA AI SENSI DELL'ART. 112 DEL D.LGS. 50/2016,
PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE
LINGUISTICO – INTERCULTURALE NELL'AMBITO DEI
SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI OCCORRENTE
ALL'UNIONE D'ACQUISTO FRA L'AZIENDA U.S.L. DI
PARMA, L'AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI
PARMA, L'AZIENDA U.S.L. DI PIACENZA, L'AZIENDA U.S.L.
IRCCS DI REGGIO EMILIA L'AZIENDA U.S.L. DI MODENA E
L'AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI MODENA
(PROCEDURA EFFETTUATA DALL'AZIENDA U.S.L. DI
PARMA IN QUALITÀ DI CAPOFILIA DELL'UNIONE
D'ACQUISTO IN AMBITO AVEN) - Codice Identificativo Gara
(CIG): Lotto 1: 944401253E; Lotto 2: 9444081E2C; Lotto 3:
9444100DDA; Lotto 4: 9444118CB5**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto ha per oggetto l'affidamento in quattro lotti aggiudicabili singolarmente del servizio di mediazione Linguistico – Interculturale e di Prestazioni di Segretariato Sociale rivolte a cittadini stranieri, nell'ambito dei servizi, sanitari e socio-sanitari, con riferimento alle attività di supporto all'integrazione e alla conoscenza dei diritti e dei percorsi di tutela nell'ambito lavorativo dei cittadini stranieri, di competenza dell'Azienda U.S.L. di Parma, dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, dell'Azienda U.S.L. di Piacenza, dell'Azienda U.S.L. di Modena e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena, Azienda U.S.L. –IRCCS di Reggio Emilia (più oltre indicate anche come Aziende Sanitarie). E' inoltre richiesta l'effettuazione del servizio di mediazione/interpretariato in L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni) e L.I.S.T. (Lingua Italiana dei Segni Tattili).

Gli obiettivi e la descrizione analitica delle prestazioni da svolgere sono riportati agli artt. 3 e 4 e ss. del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

La mediazione risponde all'esigenza 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, mentre il Servizio di Segretariato Sociale ha l'obiettivo di rimuovere le seguenti principali "barriere" all'accesso ai percorsi di salute: barriere giuridico-legali, burocratico-amministrative, organizzative, linguistiche-comunicative, socio-economiche e culturali, che diventano difficoltà nell'accesso e fruibilità dei servizi sanitari (con diritti formali garantiti dalla legge che faticano a trasformarsi in diritto reale, in termini di fruibilità delle prestazioni).

Le lingue obbligatoriamente richieste sono: cinese, rumeno/moldavo, dialetti locali del Ghana e della Nigeria, Arabo, Curdo, Pashtu, Hindi, Somalo, inglese, francese, spagnolo, urdu, russo, bangla, ucraino, tigrino/amarico, etiopia/eritrea dari. Il presente elenco non è esaustivo ma indicativo e passibile di aggiornamento a seconda delle esigenze dei territori.

ART. 2 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari degli interventi sono le persone migranti e i cittadini in temporaneo soggiorno provenienti dai Paesi U.E. ed extra U.E., e/o con deficit sensoriali (sorde, sordocieche), che presentano difficoltà nell'ambito della comunicazione in ragione dell'appartenenza culturale, ed accedono ai servizi e strutture aziendali indicati nel presente capitolato. Sono destinatari del servizio, altresì, gli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari, ospedalieri e territoriali, che nello svolgimento delle proprie attività professionali, si confrontano con i suddetti utenti. Particolare attenzione dovrà essere riservata agli interventi rivolti nei confronti di situazioni a maggiore complessità e vulnerabilità, quali per esempio: recente immigrazione, condizioni di fragilità sociale e sanitaria, prese in carico multi professionali, condizione di marginalità, richiedenti asilo.

ART. 3- OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il carattere strutturale del fenomeno migratorio richiede soluzioni di sistema che fanno collocare il mediatore culturale all'interno dell'organizzazione dei servizi con una funzione "ponte" con le comunità. Quello a cui si deve tendere è una "mediazione di sistema" che possa abbattere le barriere comunicative, fisiche ed organizzative, da un lato attraverso una rimodulazione dei servizi e dall'altro agendo sul versante dell'empowerment degli stranieri con interventi di promozione/ educazione alla salute nelle comunità etniche e di accoglienza.

L'attività di mediazione linguistica culturale e Interculturale risponde all'obiettivo di mettere in campo strategie comunicative capaci di facilitare la comprensione interculturale e creare una relazione efficace tra la persona straniera e l'operatore, nei contesti sanitari e socio-sanitari. Il

mediatore supporta i servizi e i suoi operatori nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza straniera favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali e favorendo la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza.

Il Servizio di Mediazione che si svolge all'interno dei servizi delle Aziende sanitarie ed ospedaliere oggetto del presente capitolato, si deve realizzare attraverso:

1. l'interpretariato linguistico, inteso come l'azione del mediatore attraverso cui la comunicazione tra il servizio e il migrante e viceversa, è sostenuta da una traduzione che cerca di contestualizzare i messaggi in modo da renderli comprensibili
2. il sostegno alla comprensione interculturale, ovvero l'azione di supporto del mediatore al personale sanitario nel costruire una rappresentazione circa la cultura di appartenenza del cittadino straniero

Gli obiettivi del servizio di mediazione linguistico culturale ed interculturale si articolano in cinque piani, ad ognuno dei quali corrispondono specifiche azioni a favore degli utenti ed a supporto degli operatori sanitari:

1. Piano psico-sociale e relazionale

Relativo all'individuazione dei bisogni e risorse dell'utente, alla prevenzione e gestione di possibili malintesi e/o conflitti, all'attenzione alle dimensioni relazionali, analisi delle domande (sia esplicite che implicite) e delle informazioni che si dovranno raccogliere per la ricerca di risposte e possibili soluzioni in collaborazione con il paziente. In tale ambito potranno essere sviluppati progetti innovativi mirati.

2. Piano educativo/informativo

Riguarda in particolare l'orientamento dei servizi al tema dell'accoglienza e del poter offrire un'informazione e accompagnamento personalizzato al paziente. Potranno essere attivati anche interventi o programmi di prevenzione ed educazione alla salute rivolti a singoli e/o a gruppi.

3. Piano linguistico/comunicativo

L'intermediazione linguistica, per favorire il passaggio di informazioni corrette nei percorsi di cura, comprende anche la traduzione, l'interpretariato, la facilitazione, l'esplicitazione e la decodifica della comunicazione verbale e non verbale.

4. Piano culturale (mediazione interculturale)

Riguarda le informazioni sui contesti di origine e sui riferimenti culturali, la valorizzazione delle differenze e delle narrazioni culturali, la consulenza sulle tematiche legate all'assistenza ad utenza straniera e al fenomeno migratori

5. Piano organizzativo (riorientamento dei servizi). Il supporto offerto dalla mediazione linguistico interculturale può inoltre rappresentare una preziosa opportunità per riflettere sui contesti organizzativi, ed i percorsi sanitari, e favorire una qualificazione complessiva del sistema socio-sanitario offerto.

Di seguito le specifiche azioni del servizio a supporto degli operatori sanitari:

1. Individuazione dei bisogni e delle risorse dell'utente:

- a. Raccolta dei dati e delle informazioni circa la natura dei bisogni dei pazienti/cittadini migranti ed appartenenti a gruppi di minoranza etnica;
- b. Valorizzazione dei bisogni e delle risorse proprie dell'individuo nella elaborazione di percorsi di accompagnamento ed assistenza (es. Attività di coinvolgimento degli

immigrati e gruppi di minoranza etnica nell'analisi dei problemi e nell'elaborazione delle soluzioni);

- c. Erogazione di interventi formativi e di aggiornamento professionale rivolti alle/ai mediatrici/mediatori culturali.

2. Orientamento relazione utente/servizi:

- a. Erogazione di interventi informativi/formativi sull'accesso, sui percorsi ed il funzionamento dei servizi, sulle procedure e regolamenti esistenti (es. Punti informativi dentro le strutture, Corsi rivolti a pazienti e gruppi target, Punti informativi nel territorio, ecc.);
- b. Erogazione di interventi formativi rivolti al personale dei servizi sanitari per ottimizzare la collaborazione ed il lavoro con le mediatrici/mediatori culturali;

3. Intermediazione linguistica:

- a. Erogazione di interventi di traduzione linguistica nella relazione utente/i ed operatore/i (con particolare riferimento all'area più strettamente clinica, alberghiera ed amministrativa);
- b. Assistenza all'operatore nella codifica della domanda espressa (es. sportelli unici, CUP, ambulatori, laboratori, ecc.);
- c. Collaborazione nella raccolta di informazioni sulla storia personale e sanitaria dell'utente straniero;

4. Mediazione interculturale:

- a. Erogazione di interventi di mediazione culturale al fine di interpretare i codici culturali (e non solo linguistici) dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa fra utente e operatore e fra gruppi di utenti e di operatori. Con particolare riferimento all'area gravidanza/materno-infantile, pediatrica, socio-assistenziale, psichiatrica, oncologica-ematologica, trapianti, fine vita, della prevenzione e della promozione della salute;
- b. Erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dell'accrescimento delle competenze e conoscenze del paziente o di gruppi specifici nella gestione della malattia o della situazione di salute (es. educazione sanitaria, stili di vita, alleanza terapeutica, auto-aiuto, ecc.);
- c. Orientamento e sostegno, soprattutto nei confronti delle donne straniere durante la gravidanza e i primi mesi di vita del bambino;
- d. Erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dell'integrazione sociale presso le comunità di minoranza etnica (es. incontri con le comunità di minoranza etnica);

5. Riorientamento dei servizi:

- a. Progettazione, concertata tra stazione appaltante e appaltatore secondo le direttive delle Aziende Sanitarie, di interventi e di nuovi servizi o miglioramento di quelli esistenti in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata e di minoranza etnica.
- b. Creazione di collegamenti stabili con le comunità etniche e con la rete dei servizi del territorio che operano in questo settore.
- c. co-progettazione di interventi rivolti a target di popolazione su specifiche aree tematiche ad esempio: maternità, primi 1000 giorni di vita, diabete anche in

gravidanza, adolescenza, screening, campagne informative, violenza di genere, case della salute, patologie croniche, promozione della salute;

6. Traduzione

Di seguito le tipologie richieste:

- a. Traduzione di materiale scritto in sostegno ad un appropriato accesso ed utilizzo dei servizi (es. materiale informativo sui servizi - incluso quello di mediazione culturale, segnaletica, ideogrammi, ecc.).
- b. Traduzione di materiale scritto in sostegno alla comunicazione (es.: consenso informato, questionari anamnestici, lettere di dimissione, ecc.).
- c. Traduzione, ed eventuale revisione dell'impaginato, di materiale scritto in sostegno alla comprensione culturale (es. religione, alimentazione, igiene, sicurezza, accesso ai servizi, indicazioni terapeutiche, ecc.).
- d. Traduzione di materiali complessi di natura tecnico-sanitaria (es cartelle cliniche complesse, testi scientifici).

ART. 4 – MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ai fini dell'erogazione delle prestazioni previste dal servizio, le aree linguistiche culturali sono principalmente quelle indicate all'articolo 1.

Le prestazioni devono essere assicurate presso le sedi dei servizi sanitari, socio sanitari, ospedalieri e territoriali delle Aziende indicate nel presente Capitolato, in cui accedono gli utenti migranti/stranieri e le persone con deficit sensoriali (sorde, sordocieche) o laddove si renda opportuno attivare interventi di promozione alla salute o di prevenzione rivolti alla cittadinanza.

L'erogazione delle prestazioni si svolgerà secondo le modalità di seguito indicate:

1. INTERVENTO IN PRESENZA FISSA

La presenza fissa della mediazione può essere giornaliera, settimanale, mensile sulla base dei bisogni individuati dai referenti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie. La richiesta di attivazione, o di ampliamento della presenza fissa, deve essere fatta dal Referente individuato dalle singole Aziende Sanitarie ed autorizzata dal Responsabile o dal referente aziendale del servizio di MLC.

1.1 ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIO SANITARIO

Tale attività rientra tra gli interventi in presenza fissa e verrà programmata e pianificata da ciascuna Azienda nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in particolare nelle Case della salute. Nell'ambito di tale attività, se ritenuto necessario dalle Aziende Sanitarie, verrà richiesto agli operatori messi a disposizione della Ditta aggiudicataria di partecipare ad attività formative specifiche prima dell'effettivo inizio del servizio. (con corresponsione a misura in base all'effettiva partecipazione all'attività formativa). Tale attività sarà ricompensata alla Ditta aggiudicataria con il compenso orario previsto per lo svolgimento dell'attività con riferimento alla sezione di Segretariato socio sanitario, solo se l'operatore garantirà la presenza per tutto il periodo di validità contrattuale. Nel caso che l'operatore interrompa prima della scadenza del contratto la sua attività, la formazione del nuovo operatore (o dei nuovi operatori se le sostituzioni saranno più numerose) avverrà a carico della Ditta aggiudicataria. A sola discrezione delle Aziende Sanitarie potranno essere organizzate attività di aggiornamento in

merito ad ulteriore formazione: vale anche per queste lo stesso meccanismo in merito al riconoscimento del compenso a favore della Ditta aggiudicataria.

2. INTERVENTI PROGRAMMATI IN PRESENZA

Ogni intervento programmato dovrà essere richiesto con almeno 48 ore di preavviso. L'intervento programmato si svolge generalmente da Lunedì a sabato (dalle ore 8.00 alle ore 19.00), salvi accordi differenti le parti.

La richiesta di attivazione di intervento programmato è effettuata dall'operatore sanitario che contatta il Referente operativo di area della ditta che risulterà affidataria del servizio.

Il servizio avverrà con la presenza fisica del mediatore e, nel caso non fosse possibile, si potrà attivare il servizio di mediazione telefonica descritto successivamente.

3. INTERVENTI URGENTI IN PRESENZA

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'intervento di mediazione linguistico culturale per chiamate urgenti da espletarsi entro le 3 ore successive alla chiamata tutti i giorni, sia lavorativi che festivi, 24/24 H.

4. ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET

Gli interventi telefonici o in videochiamata si caratterizzano come segue:

Intervento telefonico diurno feriale da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, riferito all'attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa e in postazione, a disposizione di tutti i servizi e strutture dell'Azienda;

Intervento telefonico per le strutture ospedaliere: H24 tutti i giorni, festivi compresi.

Qualsiasi tipo d'intervento telefonico può essere attivato solo ed esclusivamente dall'operatore sanitario che deve contattare direttamente le/i mediatrici/ori.

Per questa tipologia di intervento è preferibile l'impiego di una piattaforma con attivazione diretta del mediatore.

5. TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI ED EVENTUALE REVISIONE DEGLI IMPAGINATI

Ai fini dell'espletamento del servizio, si chiede la traduzione scritta, nei termini richiesti dal committente e/o concordati con la ditta aggiudicataria, di documenti in lingua ad uso degli utenti stranieri e degli operatori che con essi si rapportano. Il traduttore dovrà avere conoscenze di base in ambito sanitario anche per traduzioni che, ad esclusiva discrezione delle Aziende Sanitarie sono ritenute complesse (anche Cartelle Cliniche), in quanto contenenti termini tecnico/sanitari: in tal caso il traduttore, dovrà coordinarsi con i professionisti indicati dalle Aziende Sanitarie. Per la traduzione di tali testi, il compenso sarà maggiorato del 25% rispetto al prezzo offerto in sede di gara per le traduzioni che non richiedono tali conoscenze.

Le lingue richieste sono principalmente quelle indicate all'articolo 1.

Le attività di traduzione dovranno essere effettuate in 5 giorni lavorativi, salvo casi particolarmente urgenti, che potranno riguardare al massimo il 20% delle prestazioni, da effettuarsi entro 1 giorno lavorativo. Per le traduzioni ritenute complesse dalle Aziende Sanitarie, secondo quanto riportato sopra, il tempo viene incrementato a 7 giorni lavorativi, salvo urgenze, che richiedono tempi minori, da specificare all'atto dell'ordine, indicando la relativa motivazione.

Oltre all'attività di traduzione, quando necessario, si richiede anche attività di revisione dei testi impaginati, da quantificare anch'essa a cartella di testo con i costi ricompresi nell'importo relativo all'attività di traduzione.

6. ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO IN L.I.S. E L.I.S.T.

L'importanza dell'accessibilità alle prestazioni sanitarie, garantita dal ricorso al mediatore/interprete Lis e List, necessita che il professionista sia qualificato e preparato e non solamente competente in lingua dei segni.

Gli utenti che ravvisino la necessità di essere supportati nell'accesso ai servizi da mediatori/interpreti LIS e LIST potranno richiedere direttamente l'attivazione della prestazione, almeno 5 giorni prima della visita, in base alle procedure che verranno concordate con il referente della ditta che si aggiudicherà l'appalto. L'attività dovrà essere prestata presso tutte le sedi che verranno indicate dalla Aziende sia ospedaliere che territoriali (comprese le cliniche private accreditate SSN e gli ambulatori accreditati SSN da verificare per le altre aziende).

7. ATTIVITA' DI COORDINAMENTO ORDINARIO E DI SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire nell'ambito dell'esecuzione del servizio, una figura qualificata di referente del coordinamento complessivo del servizio. Tale funzione contribuirà a garantire il raggiungimento degli obiettivi gestionali ed il funzionamento efficace del servizio.

L'attività di coordinamento dovrà prevedere:

- la pianificazione delle attività ed il monitoraggio di gestione degli interventi;
- la verifica della qualità delle prestazioni e della competenza delle mediatrici/mediatori;
- la supervisione dei mediatori nell'esercizio della loro attività (formazione rispetto ai compiti, funzioni, norme stabilite per il buon funzionamento dell'appalto);
- la produzione di report mensile ed annuale delle attività prestate anche ai fini della rendicontazione economica e delle previsioni di spesa;
- la partecipazione alle attività di valutazione e revisione periodica del servizio, alla programmazione, monitoraggio e verifica con i referenti aziendali e con i tavoli di coordinamento aziendali.

Le Aziende Sanitarie potranno richiedere all'affidatario del servizio l'esecuzione di ulteriori attività prestazionali, consistenti di massima, ma non in via esaustiva, nell'organizzazione di percorsi formativi di seguito illustrati nel paragrafo dedicato

8. MODALITA' DI GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI – SOFTWARE GESTIONALE

Per l'erogazione dei servizi di Mediazione Linguistica Culturale e Interculturale, l'appaltatore fornisce un apposito software gestionale che, nel rispetto delle norme a tutela privacy attualmente vigenti, consenta di inserire le richieste di prestazione, specificandone la tipologia.

Il sistema dovrà prevedere inoltre la possibilità di inserire la richiesta con validazione della stessa da parte dell'operatore delle Aziende Sanitarie e:

- di verificare l'effettiva erogazione della prestazione con specificazione di data, ora, tipologia di prestazione e correttezza dello svolgimento della stessa;
- di predisporre un'apposita reportistica, suddivisa per Distretto/strutture AUSL e UO/strutture Ospedaliere che hanno richiesto il servizio, per tipologia di prestazione e per periodo di riferimento da inviare entro il 15 del mese successivo per poter predisporre la rendicontazione e fatturazione mensile delle prestazioni. Le Aziende Sanitarie controlleranno la reportistica e dovranno autorizzare l'emissione della fattura entro il 25 del mese successivo a quello di riferimento (salvo diversi accordi);
- l'elaborazione dei dati inseriti anche da parte delle aziende sanitarie.

E' previsto anche l'utilizzo di apposita Scheda di Programmazione successiva al primo intervento, che deve essere compilata dal mediatore, con la collaborazione dell'operatore richiedente, e sottoscritta da entrambi. Una copia verrà consegnata al paziente come promemoria assieme alla prenotazione dell'intervento successivo.

9. FORMAZIONE INTERCULTURALE:

Le Aziende Sanitarie e l'appaltatore concorderanno di volta in volta la progettazione e programmazione di tali attività e gli oneri economici che la stazione appaltante dovrà corrispondere (se non inclusi nel contratto di servizio) all'affidatario del servizio per l'espletamento dell'attività richiesta.

La determinazione del valore del riconoscimento economico avverrà nei limiti posti dalle previsioni al riguardo stabilite nel contratto con gli incrementi massimi previsti e con corresponsione a misura in base all'effettiva partecipazione all'attività formativa.

Tale attività sarà ricompensata alla Ditta aggiudicataria con il compenso orario previsto per lo svolgimento dell'attività di formazione a seconda che il ruolo svolto dal mediatore sia in qualità di formatore o di discente.

A sola discrezione delle Aziende Sanitarie potranno essere organizzate ulteriori attività di aggiornamento e formazione in relazione alle esigenze formative che si renderanno necessarie.

ART. 5 - QUANTIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il compenso è corrisposto a misura in funzione dell'attività effettivamente prestata.

Si riportano di seguito le singole prestazioni previste, con le quantificazioni annuali presunte e le sedi principali di effettuazione dei servizi (l'elenco è indicativo e riguarda solamente le sedi principali interessate dal servizio, che potranno variare nel corso dell'esecuzione del contratto).

Azienda U.S.L. di Piacenza

TIPOLOGIA SERVIZIO RICHIESTO – SEDI PRINCIPALI	FABBISOGNO ANNUALE
A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere: <ul style="list-style-type: none"> • Ambulatorio Migranti 750 ore anno 	750 ore
A.1) ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio <ul style="list-style-type: none"> • Piazzale Milano (cds-cup-pdc) 1000 ore • Case della salute 450 ore anno • Ospedale PC 450 ore annuo 	1900 ore
<u>B) INTERVENTI PROGRAMMATI in strutture ospedaliere e territoriali (con almeno 24 ore di anticipo)</u> da Lunedì a Venerdì (fascia oraria: 8.00 – 19.00)	2000 ore
C) ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con	500 ore

presenza fissa e continuativa) Intervento di interpretariato telefonico diurno feriale dal Lunedì al Venerdì (fascia oraria: h 8.00 – h 19.00).	
D) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI <u>Lingue Inglese / Francese / Spagnolo / Albanese / Romeno / Arabo / Indiano / Cinese / Macedone / Bosniaco / Russo</u>	100 cartelle/anno
E) INTERVENTI DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO DELLA LINGUA DEI SEGNI (L.I.S e L.I.S.T.)	100 ore
F) ATTIVITA' COORDINAMENTO ORDINARIO E SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio.	100 ore

Azienda U.S.L. di Parma

TIPOLOGIA SERVIZIO RICHIESTO – SEDI PRINCIPALI	FABBISOGNO ANNUALE
A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA	
Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere e/o convenzionate, ove stimato necessario per attività programmate e non programmate Distretto di Parma ore 694 Distretto Valli Taro e Ceno ore 210	904 ore
A.1 ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio (in particolare CUP), ove stimato necessario per attività programmate e non programmate Distretto di Parma ore 1.600 Distretto Sud Est – ore 624 Distretto Valli Taro e Ceno ore 210 Distretto di Fidenza ore 1.100	3.534 ore
<u>B) INTERVENTI PROGRAMMATI (con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo):</u> da Lunedì a Venerdì (fascia oraria: 8.00 – 19.00) Distretto di Parma ore 3.481 Distretto Sud Est ore 200 (indicativamente 52 ore cingalese, 40 ore inglese, 24 ore urdu, 24 ore punjabi, 60 ore lingue diverse) Distretto Valli Taro e Ceno ore 20 Distretto di Fidenza ore 80 Ospedale di Fidenza ore 80 Attività programmata all'interno della Breast Unit interaziendale della provincia di Parma (distretti compresi,	3.981 ore

case della salute etc.). ore 120	
C) ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET Intervento di interpretariato telefonico diurno feriale dal Lunedì al Venerdì (fascia oraria: h 8.00 – h 19.00). (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa) Distretto di Parma 140 interventi telefonici Distretto Sud Est 20 interventi telefonici Distretto di Fidenza 15 interventi Ospedale di Fidenza 20 interventi	195 interventi
D) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI	
<u>Lingue Inglese / Francese / Spagnolo e lingue diverse:</u> Linguaggio di uso comune e descrittivo Distretto Sud Est n. 10 cartelle Distretto Valli Taro e Ceno n. 11 cartelle Distretto di Parma n. 68 cartelle (di cui 9 : arabo urdu cinese punjabi) Distretto di Fidenza n. 20 cartelle	109 cartelle
E) INTERVENTI DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO DELLA LINGUA DEI SEGNI (L.I.S e L.I.S.T.) Distretto di Parma n. 30 (di cui per interpretariato: DAISMDP: 10 ore UOC CURE PRIMARIE Parma : 10 ore) Distretto Sud Est n. 34 (di cui 24 per interpretariato) Distretto di Fidenza n. 20 (di cui 10 per interpretariato) Ospedale di Fidenza n. 8	92 ore
F) ATTIVITA' COORDINAMENTO ORDINARIO E SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE	
Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso le strutture dell'Azienda U.S.L. di Parma, secondo espresse richieste Distretto di Parma ore n. 100 Distretto Sud Est ore n. 10	110 ore

Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma

TIPOLOGIA SERVIZIO RICHIESTO – SEDI PRINCIPALI	FABBISOGNO ANNUALE
A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA	
Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa nei servizi sanitari (per attività programmate e non programmate)	400 ore
A.1 ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE	
Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa nei servizi sanitari che verranno successivamente individuati (per attività programmate e non programmate)	200 ore
<u>B) INTERVENTI PROGRAMMATI (con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo):</u> da Lunedì a Sabato (fascia oraria: 8.00 – 19.00)	400 ore
C) ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa)	600 interventi
Intervento di interpretariato telefonico servizio dovrà essere erogato durante tutto il giorno e tutta la notte, festivi compresi.	
D) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI	
Traduzioni di testi scritti e revisione per inglese francese e spagnolo e lingue diverse sia per testi con termini sanitarie che testi complessi	16 cartelle
E) INTERVENTI DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO DELLA LINGUA DEI SEGNI (L.I.S e L.I.S.T.)	200 interventi
F) ATTIVITA' COORDINAMENTO ORDINARIO E SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE	
Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso le strutture dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, secondo espresse richieste. Potrà essere richiesta la partecipazione di un incaricato della ditta che possa illustrare il servizio e le sue opportunità all'interno di un evento formativo, replicato in più edizioni in modo da diffondere più capillarmente l'attività svolta e le sue diverse modalità di	

Azienda U.S.L. di Reggio Emilia

TIPOLOGIA SERVIZIO RICHIESTO – SEDI PRINCIPALI	FABBISOGNO ANNUALE
<p>A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA: Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa, nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere. Le ore di mediazioni fissa sono da svolgere prevalentemente presso Ospedale Santa Maria nuova, Ospedale Montecchio, Ospedale Castelnovo Monti, Ospedale Guastalla, Ospedale Scandiano, Centro salute famiglia straniera, Ambulatorio Caritas convenzionato, Saub, CUP, Sert, Salute e infanzia Reggio Emilia e Castelnovo Monti, Consultori del distretto di Reggio Emilia, di Correggio, di Scandiano, di Montecchio, Guastalla, Pediatria di comunità di Guastalla. A seconda delle esigenze potrebbero essere attivate anche in altri servizi dell'azienda.</p>	8.000 ore
<p><u>B) INTERVENTI PROGRAMMATI</u></p> <p>B1) Intervento di mediazione linguistico/culturale programmata nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere. (entro 48 ore)</p> <p>B2) Intervento di mediazione linguistico/culturale urgente nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere. (entro 2/3 ore)</p>	<p>7.600 ore</p> <p>400 ore</p>
<p>C) ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET Intervento di interpretariato telefonico H</p>	400 interventi

24/365 giorni all'anno	
D) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI Testi scientifici ingl/fra n. 200 cartelle Testi linguaggio uso descrittivo ingl/fra n.. 600 cartelle Testi linguaggio uso descrittivo altre lingue n. 2.000 cartelle Revisione linguistica di articoli scientifici dedicati ad attività di ricerca n. 400 cartelle	3.200 cartelle
E) INTERVENTI DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO DELLA LINGUA DEI SEGNI (L.I.S e L..I.S.T.)	110 interventi
F) ATTIVITA' DI COORDINAMENTO ORDINARIO E SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso le strutture dell'Azienda U.S.L. di Reggio Emilia, secondo espresse richieste	500 ore
G) FORMAZIONE INTERCULTURALE	40 ore

Azienda U.S.L. di Modena

TIPOLOGIA SERVIZIO RICHIESTO – SEDI PRINCIPALI	FABBISOGNO ANNUALE
A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA: Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa , nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere. Sedi principali: Servizio Salute Donna in tutti i distretti Ospedali di Carpi e Mirandola Pediatria di Comunità di Carpi e di Mirandola	6.000 ore annuali

<p>B) INTERVENTI PROGRAMMATI: Intervento di mediazione linguistico/culturale programmata e urgente nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere. B1) INTERVENTI PROGRAMMATI ENTRO 48 ORE B2) INTERVENTI URGENTI ENTRO 2/3 ORE Potranno essere richiesti interventi urgenti entro le 2/3 ore dalla richiesta</p>	<p style="text-align: right;">6.000 ore annuali</p>
<p>C) ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET Intervento di interpretariato telefonico H 24/365 giorni all'anno (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa)</p>	<p style="text-align: right;">700 interventi</p>
<p>D) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI</p>	
<p>Tutte le lingue Linguaggio di uso comune e descrittivo Testi complessi con termini sanitari</p>	<p style="text-align: right;">100 cartelle</p>
<p>D) INTERVENTI DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO NELLA LINGUA DEI SEGNI ITALIANA (L.I.S e L.I.S.T.)</p>	<p style="text-align: right;">80 interventi</p>
<p>F) ATTIVITA' COORDINAMENTO ORDINARIO E SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE</p>	
<p>Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso le strutture dell'Azienda U.S.L. di Modena. Servizio di Reperibilità telefonica H24</p>	<p style="text-align: right;">500 ore</p>
<p>G) FORMAZIONE INTERCULTURALE</p>	<p style="text-align: right;">50 ore</p>

Ospedale di Sassuolo

TIPOLOGIA SERVIZIO RICHIESTO – SEDI PRINCIPALI	FABBISOGNO ANNUALE
<p>B) INTERVENTI PROGRAMMATI:</p>	

Intervento di mediazione linguistico/culturale programmata e urgente nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere. B1) INTERVENTI PROGRAMMATI ENTRO 48 ORE – 650 ore	
B2) INTERVENTI URGENTI ENTRO 2/3 ORE Potranno essere richiesti interventi urgenti entro le 2/3 ore dalla richiesta – 90 ore	740 ore
C) ATTIVITA' TELEFONICA E/O, VIDEOCHIAMATE DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO Intervento di interpretariato telefonico H 24/365 giorni all'anno (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa)	25 interventi
D) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI	6 cartelle
Tutte le lingue Linguaggio di uso comune e descrittivo Testi complessi con termini sanitari	
E) INTERVENTI DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO NELLA LINGUA DEI SEGNI ITALIANA (L.I.S e L.I.S.T.)	20 interventi
F) ATTIVITA' COORDINAMENTO ORDINARIO E SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE	2 ore
Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso le strutture dell'Ospedale di Sassuolo secondo espresse richieste	

Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena- Ospedale Policlinico

TIPOLOGIA SERVIZIO RICHIESTO – SEDI PRINCIPALI	FABBISOGNO ANNUALE
A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA	
Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa in Policlinico nei servizi sanitari ed amministrativi dell'Azienda - dettaglio rif. art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto (per attività programmate e non programmate)	2.500 ore
A.1 ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa in ospedale	1.100 ore

<p>B) INTERVENTI PROGRAMMATI: Intervento di mediazione linguistico/culturale programmata e urgente</p> <p>B1) INTERVENTI PROGRAMMATI (con almeno 24 ore): dal lunedì al sabato (fascia oraria: 8.00 – 19.00) – 1.300 ore</p> <p>B2) INTERVENTI URGENTI (ENTRO 2/3 ORE) – 360 ore</p>	1.660 ore
<p>C) ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa)</p> <p>Intervento di interpretariato il servizio dovrà essere erogato durante tutto il giorno e tutta la notte, festivi e pre festivi compresi.</p>	800 interventi
<p>D) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI</p> <p>Lettere di dimissioni lingue diverse 10 cartelle Testi linguaggio uso descrittivo lingue diverse 20 cartelle</p>	30 cartelle
<p>E) INTERVENTI DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO DELLA LINGUA DEI SEGNI (L.I.S e L.I.S.T.)</p>	40 interventi
<p>F) ATTIVITA' COORDINAMENTO ORDINARIO E SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE</p> <p>Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso l'Ufficio in Policlinico e presso la sede dell'Azienda</p>	960 ore

Le Aziende Sanitarie si riservano, in base alle reali necessità, di far eseguire ulteriori prestazioni (sia legate al numero degli assistiti che alle eventuali prestazioni extra) per un importo aggiuntivo fino ad un massimo del 20%, senza che l'aggiudicatario possa muovere eccezioni, pretese o risarcimenti. Analogamente potranno decurtare le prestazioni da eseguire fino ad un massimo del 20%, senza che l'aggiudicatario possa muovere eccezioni, pretese o risarcimenti. Inoltre, nell'ambito dei quantitativi sopra indicati, pur restando fermo l'importo complessivo (con le possibili variazioni prima riportate) Le Aziende Sanitarie potranno, a propria assoluta discrezione, apportare variazioni nella composizione delle singole voci, fino ad un ammontare del 50% in termini economici di ciascuna di esse.

ART. 6 – DURATA DEL CONTRATTO

L'appalto avrà durata quadriennale, dalla data che verrà indicata nel provvedimento di aggiudicazione. L'inizio del contratto dovrà avvenire entro e non oltre 30 giorni naturali e

consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto o data successiva, secondo le indicazioni delle singole Aziende Sanitarie.

Le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà, se sarà consentito dalla legislazione che sarà vigente all'epoca, di prorogarne la durata per un periodo ulteriore di tempo che non potrà comunque superare i 24 mesi e che verrà notificato alla ditta aggiudicataria entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del contratto.

In ogni caso la ditta aggiudicataria, alla scadenza del contratto, avrà comunque l'obbligo di garantire il servizio in essere, alle medesime condizioni contrattuali, per un periodo di altri 6 mesi e comunque fino a che le Aziende Sanitarie non abbia aggiudicato il nuovo appalto e sia intervenuta la completa attivazione del nuovo servizio appaltato.

L'Azienda U.S.L. di Parma (in qualità di Azienda capofila per la presente gara) si riserva le seguenti facoltà:

- di revocare il procedimento prima dell'adozione dell'atto di aggiudicazione;
- di non aggiudicare in tutto o in parte il servizio oggetto del presente Capitolato qualora ritenga le offerte eccessivamente onerose o non rispondenti alle situazioni reali di mercato all'atto dell'aggiudicazione;
- di non aggiudicare, a proprio insindacabile giudizio, il servizio.

In tutti i casi, le imprese partecipanti alla gara non potranno vantare alcun diritto per risarcimento danni, né per lucro cessante, né per danno emergente.

Qualora prima della scadenza contrattuale intervengano diverse disposizioni normative o siano impartite nuove direttive da parte dello Stato o della Regione Emilia Romagna o da AVEN (Area Vasta Emilia Nord, composta delle Aziende UU.SS.LL. ed Ospedaliere dell'Emilia Nord) per la centralizzazione o la modifica delle prestazioni da svolgere, che non consentano di proseguire nell'affidamento alla ditta aggiudicataria dell'attività oggetto del presente appalto, le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà, dopo i primi 24 mesi, di interrompere anticipatamente il contratto senza che la Ditta aggiudicataria possa pretendere alcun compenso o rimborso, né per danno emergente, né per lucro cessante.

ART. 7 – SEDE OPERATIVA ED ATTREZZATURE

Il personale della Ditta che eroga le prestazioni di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto, ad eccezione dei servizi di mediazione telefonica e di traduzione di cartelle, dovrà prestare la propria attività presso la sede operativa e presso le strutture aziendali afferenti ai Distretti e ai Presidi Ospedalieri in cui sono articolate le Aziende Sanitarie se richiesto, in considerazione dell'attività e della stretta collaborazione necessaria.

La Ditta Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione del personale, a proprie spese, ove necessario ad assoluta discrezione delle Aziende Sanitarie, un PC portatile/tablet con tastiera multilingue per le traduzioni e un telefono cellulare per gli interventi telefonici.

La Ditta Aggiudicataria metterà a disposizione del personale, a proprie spese, un tesserino identificativo che gli operatori dovranno indossare durante tutte le fasi di prestazione del servizio in presenza. Sarà cura delle singole Aziende declinare nel piano operativo l'eventuale necessità che gli operatori siano altresì dotati di divisa.

ART. 8 – PERSONALE ADDETTO

Il Personale addetto al coordinamento ed all'attività di mediazione linguistico-culturale ed al servizio di segretariato sociale dovrà essere di sicura affidabilità professionale e dovrà possedere i requisiti per realizzare il progetto presentato e seguire percorsi di formazione continua. I mediatori dovranno possedere i seguenti requisiti minimi:

- buona conoscenza della lingua e cultura italiana e di una lingua e cultura di almeno un Paese d'origine delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati presenti sul territorio provinciale;
- possesso di competenze nel campo della mediazione culturale, acquisite mediante la frequenza di corsi di formazione specifici e/o esperienza lavorativa da più di due anni in ambito sanitario; analogamente, per l'interpretariato L.I.S. e L.I.S.T., la mediazione dovrà essere svolta da personale specializzato (assistente alla comunicazione nella lingua dei segni/ interprete nella lingua dei segni). Salvo diversi elementi di qualificazione da valutarsi esclusivamente a discrezione delle Aziende Sanitarie;
- conoscenza del luogo, dell'organizzazione e dei servizi presso i quali il mediatore svolge la propria attività.

Le/I mediatrici/mediatori dovranno, inoltre, mantenere in servizio un contegno irreprensibile e decoroso; dovranno essere muniti di cartellino di riconoscimento e documento di identità personale; dovranno consegnare eventuali oggetti rinvenuti all'interno della struttura al proprio Responsabile; dovranno rifiutare qualsiasi compenso e/o regalia; dovranno rispettare i divieti di fumo nelle zone in cui previsto. La Ditta è comunque responsabile del comportamento dei propri dipendenti e collaboratori e delle inosservanze del presente Capitolato Speciale d'Appalto. Nei limiti della libertà contrattuale, la ditta aggiudicataria dovrà instaurare appositi rapporti lavorativi per l'erogazione del servizio in oggetto, prioritariamente con il personale che presta attualmente servizio presso le Aziende Sanitarie, nel rispettivo dei CCNL di riferimento.

La Ditta si impegna inoltre a sostituire, in base a nota motivata dei Responsabili dei servizi competenti delle Aziende Sanitarie, quegli operatori che diano fondato motivo di gravi lagnanze o di inadeguatezza a compiti specifici previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto. La sostituzione dovrà avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro 5 giorni lavorativi. Al fine di verificare l'idoneità del personale impiegato, le Aziende Sanitarie, tramite apposita Commissione Aziendale, si riservano di valutare lo stesso, con la cadenza che riterranno opportuna e con l'utilizzo di apposita SCHEDA, contenente le seguenti informazioni (per ogni punto il mediatore dovrà ottenere un giudizio non inferiore a DISCRETO e comunque ottenere ameno 2 giudizi BUONO negli altri 2 item):

a) COMPETENZA PROFESSIONALE

Nella valutazione dell'item devono essere considerati comportamenti relazionali verso l'utenza, la buona capacità di ascolto, di osservazione (interpretazione/saper cogliere messaggi non verbali, gli atteggiamenti, la comunicazione non detta), essere in grado di non immedesimarsi né con una parte né con l'altra, il grado di autonomia nella gestione dell'attività assegnata nonché la capacità di proporre soluzioni ai problemi e di essere proattivi rispetto alle proprie competenze.

b) QUALITA' DEI COMPORAMENTI PROFESSIONALI E RAPPORTI CON I COLLEGHI

Nella valutazione degli interventi è opportuno considerare i comportamenti relazionali con i colleghi e il personale sanitario. La disponibilità al lavoro in gruppo, la qualità della partecipazione, la capacità di progettare ed elaborare materiali specifici di informazione e divulgazione dei servizi e delle loro attività.

Così come il rispetto degli orari e la puntualità.

c) SVILUPPO PROFESSIONALE (FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO)

Nella valutazione dell'item verrà valutata la propensione alla disponibilità ad arricchire le proprie conoscenze.

La Ditta aggiudicataria impiegherà, nell'esecuzione del servizio, personale di assoluta fiducia in possesso di adeguata qualificazione sulle tematiche oggetto del presente appalto, dotato di

adeguata professionalità nonché dei requisiti di Legge.

La Ditta dovrà assicurare al proprio personale in tutti i servizi di cui al presente appalto, ad eccezione di quello che effettua il servizio di traduzione, un'adeguata formazione ed un aggiornamento professionale permanente, attraverso i collettivi periodici degli operatori ed un'attività di aggiornamento programmata annualmente a carico della Ditta stessa. Tali elementi potranno essere oggetto di valutazione e modifica nell'ambito del periodo contrattuale. La Ditta si impegnerà a formare i vari operatori nelle varie fasi di reclutamento. La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di garantire la presenza del personale impegnato nel servizio in oggetto ad apposite giornate di formazione organizzate dalle Aziende Sanitarie, per un numero di ore minimo di 12 all'anno, oltre al pacchetto formativo iniziale. La mancata partecipazione del personale a tali giornate di formazione, potrà costituire titolo per la richiesta di sostituzione di tale personale da parte delle Aziende Sanitarie. La Ditta aggiudicataria dovrà garantire che il personale di provenienza extracomunitaria risulti in regola con i permessi e le autorizzazioni previste dalle leggi e regolamenti vigenti in materia di immigrazione.

Il Personale dell'Impresa dovrà adeguarsi alle eventuali modificazioni organizzative definite dalle Aziende Sanitarie, che abbiano incidenza sui servizi da erogare, oggetto dell'appalto. La Ditta aggiudicataria, all'inizio del periodo contrattuale, dovrà fornire dettagliato elenco nominale del personale presente nella Ditta stessa con l'indicazione delle esperienze maturate, della lingua e della specifica formazione professionale. La Ditta dovrà inoltre comunicare ogni variazione del Personale impiegato nel servizio.

Per quanto sopra la Ditta aggiudicataria si assume ogni responsabilità per la violazione da parte dei propri operatori delle norme di ordine pubblico che regolano l'attività lavorativa prestata.

Sono a totale carico dell'aggiudicatario tutte le misure per la tutela della salute del lavoratore, previste in particolare dal D. Lgs. n. 81/2008.

Le Aziende Sanitarie potranno altresì procedere ad effettuare controlli sulla qualificazione professionale del personale addetto al Servizio, sul versamento dei contributi previdenziali ed assistenziali, nonché più in generale per appurare l'efficace tutela del pubblico interesse.

La Ditta è altresì tenuta al pieno rispetto di tutte le Leggi, Regolamenti, disposizioni contrattuali normative e salariali. Tutte le assicurazioni, contributi, previdenze ecc. sono a carico della Ditta e in particolare quelle riguardanti l'assicurazione contro gli infortuni.

La Ditta appaltatrice dovrà osservare, nei riguardi dei propri dipendenti, e se costituita sotto forma di società cooperativa anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati nell'esecuzione dei lavori oggetto dell'appalto, tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza e igiene del lavoro.

Il personale incaricato dell'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto dovrà essere nella condizione di poter svolgere adeguatamente l'attività prevista dal servizio stesso.

La Ditta è impegnata, nei riguardi degli addetti impiegati nello svolgimento delle attività oggetto dell'Appalto, a dare piena ed integrale applicazione ai contenuti economico-normativi della contrattazione nazionale del settore e dei contratti integrativi vigenti, con particolare riferimento al rispetto dei salari minimi contrattuali derivanti dalla stessa. In caso di violazione le Aziende Sanitarie si riservano di addivenire a risoluzione contrattuale.

Il personale della Ditta è tenuto al pieno rispetto del decoro e delle buone norme di igiene e pulizia.

Il coordinamento operativo dell'appalto per conto delle Aziende Sanitarie è affidato al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, così come individuato al successivo art. 9, al quale la Ditta aggiudicataria si rivolgerà per problemi di natura organizzativo-gestionale. E' fatto obbligo

all'aggiudicatario di trasmettere, al Gestore di cui sopra, l'elenco del personale, all'inizio del servizio e in caso di variazione dello stesso

ART. 9 – PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI – VERIFICHE PERIODICHE E CONTROLLI

Prima della stipula del contratto le Aziende Sanitarie individueranno apposito referente per la gestione dell'appalto ("Direttore dell'Esecuzione del Contratto"), che avrà titolo ad effettuare controlli, direttamente o attraverso collaboratori incaricati, finalizzati a verificare la corretta esecuzione delle prestazioni richieste. La ditta affidataria dovrà assicurare ogni collaborazione in merito.

Pertanto, le Aziende Sanitarie avranno facoltà di eseguire verifiche periodiche sulle attività oggetto del contratto e sui risultati raggiunti nell'attività di mediazione linguistico culturale. Questi ultimi avverranno anche attraverso contatti diretti con la ditta aggiudicataria ed il "Responsabile dell'Appalto" della Ditta; tali verifiche sono effettuate con il "Responsabile dell'Appalto" della Ditta e le relative valutazioni conclusive possono anche essere espresse per iscritto e comunicate alla Ditta aggiudicataria.

I provvedimenti richiesti per regolarizzare il servizio, dovranno essere adottati tempestivamente.

Elementi di valutazione del servizio:

Le Aziende Sanitarie e l'appaltatore, tra le modalità per procedere alla verifica della progressiva implementazione dell'attività oggetto del presente appalto, assumono di adottare anche quelle sotto descritte:

Connessione Aziende Sanitarie e affidatario degli interventi: verifica sistematica delle attività ed eventuale riformulazione condivisa, tra Aziende Sanitarie e affidatario, degli interventi.

Interventi programmati di formazione continua per i/le mediatori/rici linguistico culturali: nell'arco di una annualità contrattuale dovranno essere organizzate almeno 24 ore di incontri di formazione continua per le mediatrici e/o i mediatori a cura della Ditta aggiudicataria, in aggiunta a quella minima impartita dalle Aziende Sanitarie e sopra indicata (la formazione dovrà essere rendicontata semestralmente alle Aziende Sanitarie). Per tale formazione nulla sarà dovuto da parte delle Aziende Sanitarie.

Interventi programmati di supervisione metodologica: nell'arco di un'annualità contrattuale dovranno essere organizzate almeno 6 ore di incontri d'équipe per l'analisi di casi. Le ore vengono compensate alla Ditta aggiudicataria seconde le tariffe contrattuali.

Attività di mediazione linguistico-culturale: diminuzione nell'utilizzo di parenti, amici e personale non qualificato nella comunicazione fra operatori e pazienti immigrati.

Monitoraggio degli interventi: garanzia di una sistematica e corretta compilazione delle schede di monitoraggio degli interventi predisposte dalle Aziende Sanitarie.

Qualità percepita del servizio di mediazione linguistico-culturale: somministrazione di questionari di valutazione qualitativa a gruppi di pazienti e di operatori che hanno utilizzato il servizio.

Relazione annuale in merito all'attività svolta da parte della Ditta aggiudicataria, sia con riferimento agli elementi quantitativi che a quelli qualitativi, da produrre entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla fine del periodo di riferimento. Nel corso del 1° anno, dovrà essere prodotta anche una relazione relativa al servizio svolto nel 1° semestre.

ART. 10 - MODALITA' DI REDAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (in caso di partecipazione per più lotti è necessario inserire una relazione per ogni lotto per il quale si presenta offerta. Su ciascuna busta deve essere indicato il lotto di riferimento).

Relazione tecnica, redatta in un numero preferibilmente di massimo 20 facciate formato A4 con carattere minimo dimensione 11 (compresi gli eventuali allegati), sottoscritta in originale, in cui siano indicate le caratteristiche metodologiche e le proposte per l'organizzazione e la realizzazione del servizio offerto, secondo il seguente ordine:

1) Progetto complessivo di insieme, comprensivo del dettaglio elementare della strutturazione tecnica, tecnologica ed organizzativa del servizio e delle metodiche proposte, così articolato:

- **PROGETTO DI GESTIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO** - La qualità del progetto e del servizio sarà valutabile in base all'elaborazione di un progetto tecnico organizzativo e di coordinamento proposto per lo svolgimento delle prestazioni, che dovrà essere prodotto dalla ditta in coerenza con le indicazioni poste dal Capitolato Speciale d'Appalto; il progetto dovrà altresì tenere conto dell'articolazione territoriale del servizio, ai soli fini gestionali, come indicato al precedente art. 4 e seguenti.
- **SISTEMA INFORMATIZZATO DI GESTIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO** - (facendo riferimento a software esistenti o da realizzare, comunque entro un tempo massimo di 60 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione). Il sistema dovrà garantire la prenotazione e gestione delle richieste d'intervento, secondo le specifiche minime richieste dal Capitolato Speciale d'Appalto.
- **CARATTERISTICHE QUALITATIVE E QUANTITATIVE DEL PERSONALE** – così articolato:
 - con riferimento al personale, si specifica che gli elementi quantitativi saranno valutati con riferimento alle prestazioni da fornire relativamente al presente appalto e pertanto, oltre i limiti ritenuti ottimali per l'erogazione del servizio, non si procederà ad attribuire punti aggiuntivi con riferimento al mero dato quantitativo complessivo aziendale ;
 - con riferimento agli elementi qualitativi del personale, si procederà all'attribuzione dei punteggi con riferimento ai seguenti diversi criteri: curricula del personale che verrà utilizzato per l'erogazione del servizio. Dovranno essere indicati gli elementi principali dei curricula con riferimento agli operatori che verranno utilizzati nel corso dell'appalto, specificando le diverse lingue (per ognuno dovrà essere anche specificato il tipo di contratto che verrà stipulato con lo stesso);
 - programma di formazione che verrà erogato con riferimento alle prestazioni di cui al presente appalto (si prenderanno in considerazione solo attività formative aventi utilità con riferimento alle prestazioni da erogare per il presente appalto).
- **CRITERI E MODALITÀ PER IL RECLUTAMENTO E LA SELEZIONE DEL PERSONALE** - con particolare riferimento all'oggetto dell'appalto;
- **CAPACITÀ DELLA DITTA CONCORRENTE DI PROGETTARE LA COSTRUZIONE DI RELAZIONI E LA REALIZZAZIONE DI SINERGIE CON LE RISORSE DEL TERRITORIO** ove la ditta eserciterà la propria attività di impresa, operanti nel settore dell'associazionismo e del volontariato e con gli enti territoriali preposti ad erogare servizi esterni.
- **NUMERO E TIPOLOGIA DELLE LINGUE ULTERIORI GARANTITE NELL'ATTIVITÀ DI MLC** - con indicazione specifica delle persone che verranno in tal caso utilizzate, con curriculum e lettera di impegno ad eseguire il servizio. per la

valutazione si terrà conto dei dati relativi alla presenza della nazionalità delle ulteriori lingue offerte.

- **MIGLIORIE SENZA ONERI PER LE AZIENDE SANITARIE:** verranno prese in considerazione solo le migliori che saranno ritenute utili, tenuto conto delle indicazioni riportate negli atti di gara;

La Commissione giudicatrice, sulla scorta della valutazione dei documenti presentati, esprimerà, in base ai criteri sopra menzionati, un giudizio di merito qualitativo.

Nella relazione, che dovrà seguire nell'esposizione l'ordine dei parametri di qualità dell'offerta come prima indicati, dovrà essere riportato il nominativo del referente al quale l'Azienda USL di Parma, in qualità di Azienda che espleta la procedura, potrà fare riferimento per tutti gli aspetti inerenti l'organizzazione e la gestione dei servizi richiesti. In sede di valutazione delle offerte, l'Azienda USL di Parma, sempre in qualità di Azienda che espleta la procedura, si riserva di chiedere eventuali chiarimenti in merito alla relazione presentata in sede di offerta. Non potranno essere presi in considerazione elementi aggiuntivi rispetto a quelli comunque già presenti nella relazione offerta.

Si precisa che non verranno ammesse alla valutazione del prezzo quelle offerte che non conseguano per la valutazione qualitativa almeno 38 punti su 70.

La documentazione prodotta dalle ditte partecipanti dovrà pertanto essere idonea a provare ed a documentare gli elementi di qualificazione dell'offerta suddetti, secondo le indicazioni contenute nel Bando di Gara.

Una volta conferiti i punteggi di cui sopra si procederà, per ogni singola offerta, alla loro sommatoria, e il dato totale rappresenterà il punteggio attribuito all'elemento "qualità".

Si procederà poi alla somma dei punteggi espressi (prezzo + qualità) e l'aggiudicazione avverrà in favore della ditta che avrà conseguito il punteggio totale maggiore.

ART. 11 - PROVA

Per i primi sei mesi, l'appalto sarà conferito a titolo di prova al fine di consentire alle Aziende Sanitarie una valutazione ampia e complessiva del rapporto contrattuale.

In caso di esito negativo il contratto verrà automaticamente risolto. L'esito positivo potrà risultare anche da assenza di comunicazioni contrarie alla ditta aggiudicatarie entro 30 giorni dalla fine del semestre.

In caso di esito negativo, le Aziende Sanitarie comunicheranno alla Ditta, via PEC, in maniera esaustiva le motivazioni del mancato superamento del periodo di prova, senza che la Ditta possa sollevare eccezione alcuna.

In caso di esito negativo nulla sarà dovuto alla ditta ad eccezione dei pagamenti per le prestazioni effettuate durante il periodo di prova, al netto di eventuali penali comminate a termini contrattuali.

L'Azienda U.S.L. di Parma, in qualità di Azienda Capofila della gara, si riserva poi di aggiudicare il servizio al concorrente che segue nella graduatoria finale che scaturirà dalle operazioni di gara.

ART. 12 - CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI E PROVVEDIMENTI CONSEQUENTI - PENALI

Il controllo dell'esatto e puntuale espletamento del servizio, secondo quanto previsto nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e nel contratto d'appalto che ogni singola Azienda

Sanitaria andrà a stipulare, nonché sul livello delle prestazioni rese, verrà effettuato attraverso controlli a campione o anche mediante ispezioni nei locali in cui vengono prestate le singole prestazioni, avvalendosi di personale delle Aziende Sanitarie allo scopo incaricato o di un gruppo di lavoro trasversale e pluri-professionale.

Nel corso del primo semestre dall'inizio del contratto, se richiesto dalle Aziende Sanitarie dovrà essere, senza ulteriori oneri per le Aziende stesse, concordato un sistema di monitoraggio delle prestazioni erogate, da collegare ai pagamenti in funzione della qualità delle prestazioni svolte. Per le parti non normate da tale sistema di monitoraggio o fino alla data di attuazione dello stesso, valgono le seguenti norme in materia di penali.

Nel caso di mancato rispetto delle prestazioni contrattuali, alla Ditta aggiudicataria verranno applicate le seguenti penali:

- € 50,00 per ogni mancata esecuzione di una prestazione programmata;
- € 10,00 per ogni ora o frazione di ora di ritardo nell'inizio di una prestazione programmata;
- € 20,00 per ogni giorno lavorativo o frazione di giorno di ritardo nell'esecuzione delle traduzioni scritte;
- € 10,00 per ogni errore di traduzione negli elaborati scritti;
- € 100,00 in caso di impiego di personale inadeguato o insufficiente a garantire un livello di efficienza del servizio (tenuto conto di quanto indicato in sede di offerta);
- da € 100,00 ad € 500,00 in caso di gravi azioni a danno della dignità personale degli assistiti da parte degli operatori della Ditta;
- € 200,00 in caso di eccessivo turn-over del personale. Per eccessivo turn-over si intende il cambio di oltre il 50% del personale offerto in sede di gara, relativamente ad ogni singola annualità contrattuale. La penale sopra indicata è relativa al cambio di ogni unità oltre la percentuale indicata;
- da € 100,00 ad € 500,00 in caso di altri inadempimenti che comportino gravi disagi per le Aziende Sanitarie (compreso gli errori gravi nelle traduzioni).

Nel caso in cui l'appaltatore abbandonasse, sospendesse o interrompesse per qualsiasi motivo il servizio, o non fosse in grado di eseguire le prestazioni richieste secondo le modalità indicate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, le Aziende Sanitarie, oltre ad applicare una penale per ogni infrazione accertata, avranno anche facoltà di provvedere direttamente all'esecuzione del servizio o delle prestazioni non rese o rifiutate nei modi che riterranno più opportuni, anche rivolgendosi ad altre imprese, a libero mercato, addebitando all'appaltatore inadempiente il maggior costo eventualmente sostenuto nonché tutte le altre spese derivanti dall'inadempienza dell'appaltatore e il risarcimento di eventuali danni derivanti dai suddetti inadempimenti, anche relativi all'immagine delle Aziende Sanitarie.

ART. 13 – ADEGUAMENTO PREZZI

I prezzi fissati all'atto dell'aggiudicazione, comprensivi di qualsiasi onere, rimarranno fissi e invariati.

A partire dalla seconda annualità contrattuale, i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione sulla base degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

ART. 14 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La Ditta aggiudicataria provvederà mensilmente ad inviare entro il 10 del mese successivo a quello di esecuzione delle prestazioni, apposito report dettagliato per le attività eseguite presso ciascun singolo Distretto/Ospedale in cui sono suddivise le Aziende Sanitarie (data, ora, ufficio, tipologia di prestazione, lingua, ecc.). L'Ufficio competente delle Aziende Sanitarie dovrà controllare le prestazioni entro il 25 del mese stesso e trasmettere l'autorizzazione all'emissione della fattura. Dopo il ricevimento di tale autorizzazione, la ditta aggiudicataria potrà emettere fattura nei limiti degli importi autorizzati.

L'Ufficio competente delle Aziende Sanitarie procederà alla relativa liquidazione in base ai prezzi pattuiti, a condizione che il servizio sia stato riconosciuto regolare. Gli interventi per frazioni di ora si intendono arrotondati all'unità superiore se la frazione in eccedenza è di almeno 30 minuti. La fatturazione dovrà essere mensile e cumulativa, in termini di computo del tempo impiegato, per ogni singola tipologia di prestazione ricompresa nell'elenco di cui sopra.

L'attestazione di cui sopra farà fede ad ogni effetto.

Il pagamento verrà effettuato ai sensi del D. Lgs. n. 231/02, mediante accordo con la Ditta Fornitrice nell'ambito della corretta prassi commerciale del settore, con dilazione a 60 giorni a decorrere dalla data di ricevimento della fattura stessa.

Nel caso di contestazione da parte delle Aziende Sanitarie per vizio o difformità di quanto oggetto del servizio rispetto all'ordine od al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo resteranno sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

ART. 15 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

La ditta aggiudicataria è obbligata:

- a) a pena di nullità assoluta del contratto, all'assolvimento di tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche;
- b) a comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui alla norma su citata entro sette giorni dalla loro accensione, o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Tale adempimento non è necessario ove la ditta abbia provveduto all'invio della comunicazione di cui al punto 4 della Determinazione AVCP 22 dicembre 2010. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, determina la risoluzione del contratto;
- c) ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010;
- d) ad inviare alle Aziende Sanitarie copia dei contratti al punto che precede;
- e) a dare immediata comunicazione alle Aziende Sanitarie ed alla Prefettura-UTG di riferimento provinciale della notizia dell'inadempimento della propria eventuale controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Ai fini di quanto indicato al superiore comma, in sede di stipula del contratto verrà indicato il CIG che deve essere riprodotto su tutti i conseguenti documenti contabili.

ART. 16 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.

Il servizio oggetto della presente gara dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679/UE (c.d. GDPR).

La Ditta manterrà riservati e darà istruzione al proprio personale affinché siano mantenuti riservati tutti i dati, di qualsiasi tipo (economici, statistici, amministrativi, sanitari e quelli

concernenti il personale), che siano portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara.

L'obbligo di cui al comma primo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché, salvo diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Ditta sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

La Ditta aggiudicataria si impegna inoltre a mantenere riservata ogni informazione relativa agli utenti di cui venga a conoscenza nell'espletamento del servizio e darà identiche disposizioni al proprio personale.

La Ditta aggiudicataria assume la qualifica di responsabile esterno del trattamento dati, per le operazioni di trattamento connesse all'attuazione del servizio in oggetto e si impegna al rispetto dei principi stabiliti dal Regolamento Europeo 2016/679/UE (c.d. GDPR).

Il responsabile del trattamento dati è tenuto a garantire il rispetto delle previsioni tutte di cui alla vigente normativa e in particolare:

- informare l'interessato, attraverso la predisposizione di apposite indicazioni e strumenti per gli incaricati (Modulistica);
- individuare per iscritto gli incaricati, curandone l'aggiornamento periodico e la formazione;
- fornire indicazioni scritte agli incaricati sulle modalità di trattamento, sia con strumenti elettronici che senza, obbligandoli alla riservatezza anche in caso di conoscenza fortuita di dati personali e/o sensibili, adottando una condotta equipollente al segreto d'ufficio;
- adottare misure minime di sicurezza,
- in caso di trattamento di dati sensibili o giudiziari, gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

Alla Ditta aggiudicataria, contestualmente alla comunicazione di avvenuta aggiudicazione, verrà inviata lettera di "Nomina del responsabile esterno di trattamento di dati personali" che dovrà ritornare debitamente firmata per accettazione.

ART. 17 - DANNI A PERSONE E COSE

La Ditta aggiudicataria sarà ritenuta direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni accertati di qualsiasi natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e cose che risultassero causati dal personale della ditta.

La Ditta, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e sostituzione delle parti o oggetti danneggiati. L'accertamento dei danni sarà effettuato dai rappresentanti delle Aziende Sanitarie, in contraddittorio con i rappresentanti della Ditta aggiudicataria. In caso di assenza dei rappresentanti della Ditta, si procederà agli accertamenti dei danni in presenza di due testimoni, anche dipendenti delle Aziende Sanitarie, senza che la Ditta possa sollevare eccezione alcuna. La Ditta aggiudicataria dovrà sottoscrivere, prima della stipula del contratto, apposita assicurazione con un massimale unico di almeno 2.500.000,00 di euro all'anno, per la copertura dei danni conseguenti alle attività da essa eseguita per l'appalto in oggetto. Potranno essere prese in considerazione anche polizze non specifiche per il contratto in oggetto, ma con massimali superiori, secondo specifiche indicazione di esclusiva competenza delle Aziende Sanitarie.

ART. 18 – RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad adottare, durante l'esecuzione del servizio, tutti i provvedimenti, le misure e le cautele necessarie per garantire la salute e l'incolumità delle persone impiegate per il servizio degli utenti, nonché di terzi.

La Ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortunio, danni relativi a persone e beni tanto della Ditta medesima, quanto delle Aziende Sanitarie o di terzi o di utenti delle Aziende Sanitarie, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative alle prestazioni contrattuali ad essa riferibili, anche se eseguite da terzi.

La Ditta risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa od ai suoi collaboratori e dei quali danni fosse chiamato a rispondere il Committente, che fin d'ora si intende sollevato da ogni pretesa al riguardo.

La Ditta si impegna di conseguenza a provvedere al risarcimento dei danni e ad esonerare le Aziende Sanitarie da ogni responsabilità al riguardo.

Le Aziende Sanitarie sono esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

ART. 19 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'attività prestata dalla Ditta aggiudicataria, al fine di evitare l'interruzione del servizio pubblico essenziale erogato ai sensi della Legge n. 146/90 dalle Aziende Sanitarie, non potrà essere sospesa.

Nel caso di scioperi la Ditta non potrà pertanto sospendere l'attività prestata, ma eventualmente ridurla, garantendo comunque il livello minimo di fornitura dei servizi stabilito dalla normativa, con modalità concordate con le Aziende Sanitarie.

La Ditta dovrà comunque garantire le consegne e le altre prestazioni urgenti.

Qualora, al verificarsi di cause di forza maggiore, la Ditta si trovasse nelle condizioni di non poter assolvere pienamente ai propri obblighi contrattuali, dovrà comunicarlo tempestivamente alle Aziende Sanitarie.

Qualora il servizio non risultasse idoneo a soddisfare le esigenze delle Aziende Sanitarie, le stesse provvederanno al regolare svolgimento del servizio nel modo che riterranno più opportuno, riservandosi di addebitare alla Ditta inadempiente il maggior onere sostenuto.

ART. 20 – RESPONSABILE DELL'APPALTO

La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare alle Aziende Sanitarie il nominativo di un suo incaricato quale responsabile dell'appalto per tutti gli adempimenti previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto. La Ditta dovrà inoltre comunicare il recapito telefonico per immediata disponibilità dell'incaricato per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

L'incaricato dovrà controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti stabiliti per il regolare funzionamento del servizio. Dovrà mantenere un contatto continuo con gli addetti segnalati dalle Aziende Sanitarie per il controllo dell'andamento del servizio.

In caso di assenza o impedimento dell'incaricato designato, la ditta dovrà comunicare il nominativo e il recapito di un sostituto.

ART. 21 - PERSONALE E OBBLIGHI PREVIDENZIALI, FISCALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA

Prima dell'inizio del periodo contrattuale la Ditta aggiudicataria dovrà fornire alle Aziende Sanitarie un elenco dettagliato degli operatori che intende impiegare nell'espletamento del servizio, con le relative qualifiche professionali e i corsi di aggiornamento effettuati o in essere. Le Aziende Sanitarie, entro 30 giorni dal ricevimento dei dati sopra citati, potranno disporre la

non utilizzazione di quelle persone prive dei requisiti o che ritenessero, a proprio insindacabile giudizio, non idonee.

A richiesta delle Aziende Sanitarie, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione necessaria ad analizzare il rispetto delle norme del presente articolo.

La Ditta aggiudicataria dovrà tenere, per ciascun dipendente/collaboratore, la documentazione prevista dalla normativa vigente.

La suddetta documentazione dovrà essere consegnata alle Aziende Sanitarie, se richiesta.

Sono a carico Della ditta tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti collettivi nazionali di lavoro e integrativi di zona, in tutte le loro parti normative e salariali disciplinanti il rapporto di lavoro del settore, gli oneri previdenziali e assicurativi.

In caso di mancato adempimento dei suddetti obblighi, accertato dalle Aziende Sanitarie o ad esse segnalato dall'Ufficio competente, le Aziende Sanitarie potranno procedere ad una detrazione, sui pagamenti da effettuarsi, della somma corrispondente all'adempimento degli obblighi di cui sopra senza che la Ditta possa opporre eccezione né abbia titolo a pretendere il risarcimento dei danni. Le detrazioni proseguiranno finché l'Ufficio competente non abbia comunicato l'avvenuta regolarizzazione della posizione della Ditta.

La Ditta ha comunque l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle leggi vigenti in materia antinfortunistica e di igiene esonerando di conseguenza le Aziende Sanitarie da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

ART. 22 - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA

I dipendenti/collaboratori della Ditta aggiudicataria, che effettuano il servizio della presente gara, sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori delle Aziende Sanitarie committenti; ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale specificata dal presente capitolato e che il servizio richiede.

Le Aziende Sanitarie possono richiedere l'allontanamento del personale della Ditta che non si sia comportato con correttezza, ovvero non sia di gradimento delle Aziende stesse.

In particolare la Ditta deve curare che il proprio personale:

- vesta decorosamente e sia munito di cartellino di riconoscimento con fotografia;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- segnali subito al proprio Responsabile diretto, che le segnalerà al competente Ufficio delle Aziende Sanitarie, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso o regalia.

La Ditta aggiudicataria è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti/collaboratori e delle inosservanze al presente Capitolato Speciale d'Appalto.

La Ditta è inoltre direttamente responsabile dei danni derivanti a terzi, siano essi utenti o dipendenti delle Aziende Sanitarie, per comportamenti imputabili ai propri dipendenti/collaboratori.

ART. 23 - MODIFICHE E RECESSO CONTRATTUALE DA PARTE DELLE AZIENDE SANITARIE

Qualora le Aziende Sanitarie dovessero individuare procedure organizzative diverse da quelle qui regolate, anche per nuovi assetti territoriali, sarà loro facoltà modificare il rapporto contrattuale in base alle nuove esigenze o recedere anticipatamente dal contratto, previo preavviso di almeno 2 mesi, tenuto conto anche di quanto previsto all'art. 3 del presente Capitolato Speciale d'Appalto, ed in tal caso la Ditta aggiudicataria non può pretendere compensi aggiuntivi, né indennizzi sia per lucro cessante che per danno emergente, o muovere alcuna eccezione.

Oltre al caso previsto all'art. del presente Capitolato Speciale d'Appalto, le Aziende Sanitarie hanno diritto, nei casi di giusta causa e/o reiterati inadempimenti della Ditta Aggiudicataria, di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi alla Ditta aggiudicataria tramite PEC.

In caso di recesso delle Aziende Sanitarie, la Ditta ha diritto al pagamento dei servizi prestati, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, al netto delle penali eventualmente comminate, rinunciando espressamente a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 C.C..

ART. 24 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Le Aziende Sanitarie avranno la facoltà di risolvere "ipso facto et de jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, nelle seguenti ipotesi:

- avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 c.c e di quelle previste dal presente Capitolato Speciale (modifiche e recesso contrattuale);
- per motivi di interesse pubblico, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari intraprese a carico dell'aggiudicatario;
- in caso di cessione del contratto, non espressamente autorizzata dalle Aziende Sanitarie;
- in caso di subappalto non autorizzato dalle Aziende Sanitarie;
- qualora le singole Aziende Sanitarie abbiano a contestare per iscritto per dieci volte nel periodo di validità del contratto, anche non consecutive, l'inosservanza di norme e prescrizioni del presente capitolato;
- in caso di interruzione del servizio o gravi violazioni delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio;
- nel caso in cui la prestazione non sia stata eseguita entro i termini tassativamente prescritti o nel caso di reiterato inadempimento nell'esecuzione delle prestazioni;
- in caso di mancata copertura assicurativa dei rischi durante la vigenza del contratto;
- in caso di motivato esito negativo dei controlli e delle verifiche sugli aspetti qualitativi e funzionali del servizio effettuati nel corso dell'esecuzione contrattuale;
- applicazione di penali per un importo superiore ad Euro 5.000,00 nei periodi di validità del contratto;
- in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di quanto disposto dall'art. 14 del presente Capitolato Speciale d'Appalto e dell'art. 3 della L. n. 136/2010.

In caso di risoluzione del contratto per inadempimento della Ditta aggiudicataria, le Aziende Sanitarie hanno il diritto di incamerare la cauzione definitiva a titolo di penale e di indennizzo, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni. Allo scopo le Aziende Sanitarie potranno anche rivalersi su eventuali esposizioni creditorie dell'Assegnatario nei propri confronti. I danni e le spese conseguenti a detta risoluzione saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

In caso di risoluzione del contratto le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà di adire il secondo aggiudicatario o di indire una nuova gara.

ART. 25 - RECESSO DA PARTE DELLA DITTA

Qualora la Ditta aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, le Aziende Sanitarie, oltre ad incamerare il deposito cauzionale, si riservano di addebitare alle medesima, le eventuali maggiori spese insorgenti per l'assegnazione del servizio ad altra Ditta.

ART. 26 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUB-APPALTO

Il sub-appalto è ammesso nei limiti e con le modalità previste dall'art. 118 del D. Lgs. n. 163/06. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

La Ditta concorrente dovrà specificare in sede di offerta la parte di servizio che intende eventualmente sub-appaltare.

In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare, il subappalto è vietato.

Le Aziende Sanitarie non corrisponderanno direttamente ai subappaltatori l'importo del servizio dagli stessi eseguiti.

Alla Ditta aggiudicataria è fatto divieto di cedere il contratto, se non previa espressa autorizzazione delle Aziende Sanitarie.

In caso di cessione del contratto o sub-appalto non autorizzato, le Aziende Sanitarie risolveranno il contratto con incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il risarcimento di ogni conseguente maggior danno.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto

ART. 27 - SICUREZZA

La Ditta aggiudicataria, prima della stipula del contratto, dovrà indicare se ha provveduto:

- all'istituzione, del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale;
- alla designazione dei Rappresentanti per la sicurezza e del medico competente;
- all'individuazione dei fattori di rischio nelle diverse fasi delle attività svolte dal proprio personale;
- alla elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali.

La Ditta appaltatrice si impegna ad informare gli operatori sugli eventuali rischi connessi con lo svolgimento delle attività lavorative, sulle misure di sicurezza, sull'uso dei mezzi protettivi, sul percorso da seguire in caso di esposizione accidentale a materiali biologici, rifiuti e infortuni.

Inoltre si impegna a dotare gli operatori di idonei mezzi di protezione individuali e collettivi.

La Ditta aggiudicataria dovrà consegnare, 15 giorni naturali e consecutivi prima dell'inizio del servizio, la seguente documentazione, ai fini della sicurezza:

- documento di valutazione del rischio, con riferimento alle attività svolte all'interno delle strutture oggetto del presente appalto, tenuto conto del progetto presentato dalla Ditta stessa in sede di gara;
- elenco del personale con elenco analitico della formazione impartita ad ognuno di essi in merito alla sicurezza negli ambienti di lavoro.

Entro 6 mesi dall'inizio dell'esecuzione del servizio dovrà essere svolto un incontro per analizzare i fattori di rischio, tenuto conto delle attività svolte dalla Ditta aggiudicataria e delle eventuali interferenze con le altre attività presenti nelle aree delle Aziende Sanitarie interessate dal servizio, preso atto del concreto sviluppo dei progetti. Presso il Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati sono disponibili le schede per la successiva redazione del DUVRI, per quanto di competenza dell'Azienda U.S.L. di Parma.

ART. 28 - SPESE CONTRATTUALI

Il contratto verrà stipulato in forma di scrittura privata. Le eventuali spese di registrazione del contratto ed ogni altra spesa inerente la sua formalizzazione sono a carico della Ditta aggiudicataria.

Il contratto verrà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 634 del 26-10-1972.

ART. 29 - ADEMPIMENTI DI FINE CONTRATTO

La Ditta aggiudicataria, al termine del periodo contrattuale, dovrà rendere noto alle Aziende Sanitarie e alla Ditta subentrante un preciso quadro della situazione complessiva della propria attività alla data di cessazione della stessa, mettendo a disposizione (senza nulla pretendere) della Ditta subentrante e delle Aziende Sanitarie tutte le informazioni che le verranno chieste sulla gestione del servizio.

ART. 30 - FORO COMPETENTE

Per ogni controversia giudiziale che dovesse insorgere in conseguenza del contratto che sarà attivato tra le Aziende Sanitarie e la Ditta aggiudicataria, sarà competente esclusivamente il Foro sede delle Aziende contraenti.

ART. 31 - NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, valgono le disposizioni del D. Lgs. n. 50/2016, del codice civile, nonché ogni altra normativa emanata, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

ART. 32 - INFORMATIVA AI SENSI DELLA L. 196/2003

Ai sensi dell'Art. 10 della L. n. 196/2003, in riferimento al procedimento instaurato dalla presente gara, si informa che:

- a) le finalità e le modalità del trattamento dei dati, effettuato tramite supporti cartacei e/o strumenti informatici, sono esclusivamente dedicate all'instaurazione del procedimento di assegnazione della gara e alla gestione del rapporto contrattuale conseguente;
- b) il conferimento dei dati è obbligatorio ed un eventuale rifiuto alla loro trasmissione può comportare l'impossibilità di concorrere alla valutazione dell'offerta;
- c) i soggetti o le categorie di soggetti che potranno venire a conoscenza dei dati inerenti le offerte presentate sono:
 - 1) il personale delle Aziende Sanitarie;
 - 2) i concorrenti che partecipano alla gara, nel rispetto delle norme di legge;
 - 3) ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della L. n. 241/90;
- d) l'interessato ha facoltà di esercitare il diritto di accedere ai dati che lo riguardano e di chiederne, nel rispetto delle disposizioni e dei termini che disciplinano la procedura, la rettifica, l'aggiornamento, l'integrazione, la cancellazione o il blocco, nonché di opporsi al trattamento per motivi legittimi, nei casi e secondo le modalità di cui all'art. 13 della L. n. 196/2003;
- e) i titolari del trattamento dei dati sono le Aziende Sanitarie;
- f) responsabili del trattamento dati sono tutti i Dirigenti dei servizi competenti alla scelta del contraente, alla instaurazione del rapporto contrattuale, nonché alla gestione del rapporto medesimo.

ART. 33 - ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

La Ditta accetta tutte le clausole riportate, nessuna esclusa od eccettuata.

In particolare, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. accetta e specificamente sottoscrive le disposizioni dei seguenti articoli:

4, 5, 6, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 22, 23, 24, 30.

Il Direttore del Servizio
Logistica e Gestione Amministrativa Lavori Pubblici
Dott.ssa Michela Boschi