Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 8 BERICA
Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA
COD. REGIONE 050–COD. U.L.SS.508 COD.FISC. E P.IVA 02441500242–Cod. iPA AUV
Tel. 0444 753111 - Mail protocollo@aulss8.veneto.it
PEC protocollo.aulss8@pecveneto.it
www.aulss8.veneto.it

Allegato 2

INDAGINE DI MERCATO FINALIZZATA AL SUCCESSIVO AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE PER LE STRUTTURE AZIENDALI TERRITORIALI E OSPEDALIERE DELL'AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

CAPITOLATO TECNICO

Art. 1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l'affidamento del Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale per le strutture aziendali territoriali e ospedaliere dell'Azienda ULSS n. 8 Berica (in seguito anche "Azienda"), sia per il Distretto Est che per il Distretto Ovest.

Il Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale consiste nella mediazione linguistica e culturale a favore di utenti/pazienti dell'Azienda che necessitano di supporto linguistico nelle seguenti lingue, che risultano maggiormente richieste:

Tabella 1 - LINGUE
ARABO
BANGLA
HINDI
PUNJABI
CINESE
INGLESE
FRANCESE

L'Azienda potrà, per specifiche necessità, richiedere lo svolgimento dei servizi di Mediazione Linguistico-Culturale anche in altre lingue.

Le attività erogate dal Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale consistono in:

1) **Servizio di mediazione linguistica a chiamata diurna (dalle ore 8:00 alle ore 20:00, dal lunedì al sabato)**: mediazione linguistica/interpretariato da svolgersi nel corso dell'erogazione di prestazioni socio-sanitarie e in presenza di utenti/pazienti che non parlano la lingua italiana presso le strutture aziendali; **di norma, tale attività avviene in presenza.**
   In alcuni casi, su esplicita richiesta dell'Azienda ULSS (circa il 10%), il servizio potrà essere reso telefonicamente.
   Il servizio viene reso su appuntamento e con almeno 24 ore di preavviso
   Il servizio dovrà garantire la mediazione culturale, da esercitarsi anche attraverso l'informazione, la formazione e la consulenza rivolte agli operatori dell'Azienda sulla cultura e sulle consuetudini del paese d'origine della persona in carico;

2) **Servizio di mediazione linguistica a chiamata urgente:** mediazione da svolgersi telefonicamente, in caso di urgenza (in orario diurno, notturno, nei giorni feriali e festivi), esclusivamente per le Strutture Pronto Soccorso e SUEM 118 dell'Azienda, con disponibilità nelle 24 ore per tutto l'anno, da erogarsi senza limiti e durata delle chiamate per le lingue indicate nella tabella 1 sopra riportata (la durata indicativa delle telefonate è dai 30 ai 120 minuti). **Le chiamate dovranno essere registrate e rendicontate.**

3) **Servizio di traduzione:** traduzione di materiale informativo/divulgativo con attestazione di conformità di traduzione anche del linguaggio medico-tecnico.

La Ditta dovrà fornire mensilmente al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) un report dell'attività svolta e la rilevazione delle criticità.

Art. 2. QUANTITÀ E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente documento, prevede le attività e i fabbisogni di seguito descritti:

1) **Servizio di mediazione linguistica a chiamata diurna, dalle ore 8:00 alle ore 20:00, dal lunedì al sabato in presenza (o telefonica su richiesta dell'Azienda), su appuntamento e con almeno 24 ore di preavviso:** fabbisogno annuo stimato pari a n. **1980 ore** in regime ordinario di cui:

   - Distretto Est: 1524 ore.
   - Distretto Ovest: 456 ore.

   A livello meramente indicativo, di seguito si riporta la suddivisione delle ore **mensili** per singoli reparti:

DISTRETTO EST

REPARTO	ORE/MESE ORDINARIO	ORE/MESE IN URGENZA
CONSULTORIO FAMILIARE EST	35	
ETA' EVOLUTIVA EST	3	
SERD EST	2	
SPDC	6	
GINECOLOGIA E OST. EST	20	2
PEDIATRIA EST	20	
TIN	5	1
ONCOLOGIA EST	4	
CURE PALLIATIVE	2	
GENETICA	4	
MALATTIE INFETTIVE	4	
NPI	4	
NEFROLOGIA	2	
CHIRURGIA PED.	2	
EMATOLOGIA	2	
MALATTIE ENDOCRINE	2	
DIALISI PERITONEALE	1	
MEDICINA GEN.	1	
SUEM e 118	0	3
PRONTO SOCCORSO	0	2
URP	8	

DISTRETTO OVEST

REPARTO	ORE/MESE
CONSULTORIO FAMILIARE OVEST	20
ETA' EVOLUTIVA OVEST	5
SERD OVEST	2
GINECOLOGIA E OST. OVEST	5
PEDIATRIA OVEST	4

ONCOLOGIA OVEST	2

Si prevede che **gli interventi a chiamata avranno mediamente la durata di 60 minuti;** tale durata **Servizio di mediazione linguistica a chiamata urgente (**in orario diurno, notturno, nei giorni feriali e festivi), esclusivamente per le Strutture Pronto Soccorso e SUEM 118 dell'Azienda**:** fabbisogno annuo stimato pari a n. **96 ore/anno**.
Per orario notturno si intende dalle ore 20:00 alle ore 08:00.
Per gli interventi **a chiamata urgenti** l'affidatario dovrà prevedere un feedback della presa in carico al servizio all'ufficio richiedente entro 1 ora dalla chiamata del reparto/U.O. interessati.
Il servizio dovrà essere espletato entro 2 ore dalla richiesta per le lingue indicate nella tabella 1 del presente documento.

2) **Servizio di traduzione** per un fabbisogno annuo stimato pari a n. 10 **traduzioni.** Si precisa che ogni traduzione corrisponde indicativamente ad una cartella (1.500 battute).

******

Gli interventi dovranno essere richiesti dai vari servizi/reparti attraverso un apposito Portale web messo a disposizione dalla Ditta aggiudicataria, che dovrà soddisfare i requisiti di cui al successivo art. 3.

Anche le richieste telefoniche dovranno essere inserite immediatamente nel portale ai fini della rendicontazione. Il numero di telefono a cui fare riferimento dovrà essere messo a disposizione dal fornitore ad avvio delle attività**.** Le richieste dovranno riportare gli estremi dell'intervento necessario, data e orario in cui è stata fatta la richiesta telefonica.

A conclusione dell'intervento, **il reparto/U.O.** dovrà siglare un **foglio presenze** del mediatore per confermare l'effettuazione dell'intervento. **L'Appaltatore dovrà far pervenire il foglio presenze al DEC entro il 15 del mese successivo, come previsto al successivo art. 3.**

Art. 3. REQUISITI ESSENZIALI DEL SERVIZIO E ONERI DELL'APPALTATORE

Il servizio di mediazione linguistico-culturale potrà essere richiesto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico o da altro servizio/struttura, secondo le modalità indicate dallo stesso URP e/o dal DEC, successivamente all'aggiudicazione.

L'URP renderà disponibile all'affidatario e a tutte le strutture aziendali il regolamento per il funzionamento del Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale, ad uso degli Operatori e dei Mediatori.

Per tutte le attività di cui al presente capitolato l'appaltatore dovrà:

- mettere a disposizione un portale web per la gestione delle prenotazioni al quale trasmettere le richieste di intervento da parte dei reparti interessati. L'accesso al portale dovrà essere garantito alle U.O./reparti di cui al precedente art. 2, che, previa autorizzazione dell'URP o del DEC, saranno provvisti di credenziali. Le credenziali verranno fornite anche al DEC e all'URP; tale portale dovrà:
  - consentire al personale di inserire nuove richieste, controllarne lo stato, caricare scansioni della documentazione dell'attività svolta e rendicontare mensilmente le attività, prevedendo un passaggio autorizzativo da parte del DEC e/o del personale URP;
  - **prevedere un quantitativo mensile di ore massimo per singola U.O./reparto, un contatore del monte ore residuo disponibile e un sistema di blocco automatico delle richieste qualora venga raggiunto tale quantitativo massimo**;
- mettere a disposizione dell'Azienda ULSS 8 Berica un contatto telefonico per le chiamate e per fornire eventuali informazioni al personale in merito al funzionamento del servizio;
- assicurare l'espletamento della prestazione entro i termini previsti dal presente capitolato;
- assicurare l'assunzione diretta della responsabilità in merito alla professionalità del personale coinvolto e alla terminologia tecnico-sanitaria utilizzata;
- predisporre e trasmettere al DEC una reportistica del servizio con:

- foglio presenza del singolo intervento (dati reparto/servizio/U.O. richiedente, dati utente, lingua richiesta, tipologia di intervento e descrizione qualitativa, data e durata, firma operatori). Tale foglio presenza deve contenere obbligatoriamente la firma di un operatore sanitario che attesti l'avvenuta prestazione ed il relativo orario e deve essere compilato in ogni sua parte.
  Entro il giorno 15 di ogni mese l'affidatario dovrà fornire al DEC attraverso il proprio portale il foglio presenze, nonché tutta la documentazione relativa alle prestazioni svolte nel mese precedente, al fine di consentire i necessari controlli per l'autorizzazione al pagamento delle fatture.
  In mancanza di tale documentazione, il pagamento non sarà autorizzato.
- report mensile degli interventi in fattura (data, utente, operatore, lingua, macrostruttura e servizio richiedente, tipologia, durata, totale ore e costo mensile, ecc.) e delle eventuali criticità riscontrate;
- report annuale: deve contenere almeno i dati sopra indicati e una relazione sul servizio reso e sulla qualità percepita dagli utenti.

L'appaltatore dovrà inoltre:

- organizzare il servizio con il proprio personale in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti e dal presente capitolato
- rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro ed in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;
- osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro;
- garantire che il personale mantenga un contegno riguardoso e corretto durante l'espletamento del servizio e provvedere all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inidoneo allo svolgimento del servizio stesso;
- svolgere il servizio con puntualità in rapporto agli orari convenuti;
- comunicare tempestivamente ai referenti dell'ULSS eventuali ritardi;
- assicurare l'immediata sostituzione del personale assente;
- uniformarsi alle istruzioni che le vengano comunicate dall'Azienda ULSS.

Art. 4. PERSONALE IMPIEGATO

La Ditta dovrà mettere a disposizione un **Referente del servizio** che coordini il personale che espleta le attività di mediazione linguistica culturale. Tale figura dovrà essere raggiungibile dai reparti e dalle strutture in possesso delle credenziali al numero di cellulare messo a disposizione dalla Ditta affidataria negli orari concordati in sede di contratto.

L'affidatario dovrà garantire che le prestazioni siano sempre effettuate da mediatori in possesso di un bagaglio formativo e professionale adeguato; tutti i mediatori, inoltre, dovranno conoscere ed applicare le regole comportamentali di cui al presente capitolato.

Nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto, il personale occupato dalla Ditta affidataria dovrà essere dotato di un cartellino di riconoscimento che sarà fornito dalla Ditta stessa, per assicurarne il riconoscimento sia da parte degli operatori, che dei pazienti. Tale cartellino dovrà essere corredato di fotografia e contenere le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Il personale messo a disposizione dalla Ditta affidataria, dovrà possedere i seguenti requisiti:

- avere un atteggiamento super partes, adottare un comportamento consono all'ambiente ospedaliero ed estremamente rispettoso nei confronti dei pazienti e del personale dell'ULSS, nonché una forte e stretta collaborazione con l'URP per la gestione dei casi;
- avere una buona padronanza della lingua italiana;

- avere una solida formazione culturale e conoscere i meccanismi della comunicazione, orientata alla relazione terapeutica;
- assicurare una forte e stretta collaborazione con i servizi per il trattamento dei casi;
- avere conoscenze in merito all'organizzazione sanitaria e alla legislazione (in particolare in materia di privacy);
- avere conoscenza dell'organizzazione della struttura ospedaliera e territoriale, in particolare dell'Azienda ULSS 8 Berica;
- avere un bagaglio di conoscenza della terminologia medica tale da consentire un'adeguata comprensione delle indicazioni sanitarie da parte del paziente.

I Mediatori culturali messi a disposizione dalla Ditta affidataria devono possedere <u>almeno n. 2 dei seguenti</u> requisiti minimi dedotti dai curricula:

a) Diploma di scuola superiore o titolo analogo del Paese di Origine;
a) Formazione specifica e documentata, anche con autocertificazione, nell'ambito della mediazione, dell'interculturalità, dell'immigrazione;
b) Esperienze lavorative specifiche e documentate, anche con autocertificazione, nell'ambito della mediazione socio-sanitaria ed in subordine della mediazione, dell'interculturalità, dell'immigrazione sia in ambito pubblico che privato.

Inoltre, i Mediatori culturali comunitari o extra comunitari di madre lingua non italiana dovranno dimostrare una buona padronanza della lingua italiana, comprovata da:

- Residenza da almeno 3 anni in Italia;
  oppure
- Attestazioni di corsi di apprendimento della lingua italiana.

<u>Valido per tutto il personale</u>

Tutto il personale della Ditta affidataria dovrà astenersi dal divulgare o rivelare a terzi notizie riservate inerenti alle persone o alle famiglie, utenti del servizio, delle quali siano venuti a conoscenza in occasione del proprio servizio.

In particolare, si richiama la normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i..

Il Personale dovrà tenere un comportamento corretto nei confronti dell'utenza e comunque tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento, ovvero l'uso di un linguaggio volgare, di coercizioni psicologiche o altri comportamenti lesivi della dignità degli utenti.

Il personale non deve accettare compensi, sotto qualsiasi forma ed entità, per il servizio espletato da parte dell'utente/del paziente o dai famigliari di questi.

L'Azienda ULSS potrà pretendere la sostituzione del personale che non dovesse risultare idoneo dal punto di vista morale e professionale allo svolgimento del servizio, che non osservi un contegno corretto o usi un linguaggio scorretto e riprovevole. La sostituzione dovrà essere effettuata dall'aggiudicatario entro 5 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, che si ritiene insindacabile.

L'affidatario prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto dovrà comunicare all'Azienda l'elenco nominativo del personale che espleterà il servizio, con esatte generalità, qualifica professionale e inquadramento normativo e retributivo. Ogni variazione del personale comprese eventuali sostituzioni, dovrà essere comunicata all'Azienda prima che il personale non compreso nell'elenco già consegnato sia avviato all'espletamento del servizio.

Art. 5. <u>VERIFICHE DI QUALITÀ NELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO</u>

La regolare esecuzione del servizio è verificata, di regola, dal DEC e/o dal Responsabile dell'URP dell'Azienda ULSS 8 Berica.

L'Azienda si riserva, in sede di effettivo utilizzo del servizio, di procedere ad una verifica sulla corrispondenza delle caratteristiche e la qualità del servizio prestato dal fornitore, con quanto indicato nelle offerte e in riferimento ai curricula dei mediatori proposti.

Art. 6. RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) e del Regolamento dell'Azienda ULSS n. 8 Berica in materia di dati personali (consultabile sul sito web aziendale al link https://www.aulss8.veneto.it/apridoc/C258A0657DC048A9A7863DF3E4ED299725516, l'Appaltatore sarà nominato Responsabile del trattamento dei dati personali di cui verrà a conoscenza in dipendenza ed in occasione del contratto. Il modello di accordo di nomina è consultabile sul sito web aziendale al link https://app.aulss8.veneto.it/wp-content/uploads/2025/09/Accordo-per-la-nomina-Responsabile-ART-28-GDPR.pdf.

Il Responsabile del trattamento dovrà provvedere all'individuazione di incaricati con specifica lettera che ne individua i compiti, copia della quale sarà inviata direttamente al DEC e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda ULSS 8 Berica.

Art. 7. RESPONSABILITÀ CIVILE

La Ditta aggiudicataria sarà direttamente responsabile di ogni danno che possa derivare all'ULSS ed a terzi nell'espletamento del servizio, anche in relazione all'operato ed alla condotta dei propri collaboratori e/o di personale coinvolto a diverso titolo.

La Ditta aggiudicataria dovrà avvalersi di personale qualificato in regola con gli obblighi previsti dai contratti collettivi di lavoro e da tutte le normative vigenti in particolare in materia previdenziale fiscale, di igiene e in materia di sicurezza sul lavoro.

L'Azienda ULSS 8 Berica è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale di cui si avvarrà la Ditta nell'esecuzione del contratto.

Art. 8. OBBLIGHI IN MATERIA DI PREVENZIONE INFORTUNI, SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI – DUVRI

La Ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle norme legislative e dei regolamenti vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, nonché di prevedere a propria cura e spese ad ogni altro onere assicurativo, assistenziale e previdenziale per il personale in questione, in particolare per quanto riguarda la responsabilità civile verso i terzi in caso di sinistro.

La Ditta appaltatrice è tenuta a garantire che il personale, impiegato nei lavori di cui al presente appalto, operi nel rispetto della vigente normativa per la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro, con particolare riguardo a quanto disposto dal D.lgs. n. 81/2008.

Per il presente appalto sono stati rilevati i rischi da interferenza indicati nell'allegato DUVRI, che fa parte integrante della documentazione di gara e che verrà discusso dall'Appaltatore con il DEC, anche ai fini della sua eventuale integrazione.

Sulla base delle modalità previste per l'esecuzione del presente servizio, nonché in considerazione di quanto indicato con determina dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture del 5 marzo 2008, si ritiene che l'importo dei costi della sicurezza derivanti da "interferenze" sia, allo stato attuale, pari a € 200,00.

È onere del fornitore, qualora rilevasse la presenza di ulteriori rischi da interferenza, quantificarne l'eventuale importo e proporre l'integrazione delle misure di sicurezza nel DUVRI.

Indicazioni operative che l'addetto Mediatore Culturale deve rigorosamente rispettare in materia di salute e sicurezza:

1) negli interventi presso qualsiasi U.O. il Mediatore Culturale si deve sempre rapportare al "Responsabile" della richiesta o al Coordinatore di reparto (o suo f.f.) che, in qualità di "preposto" secondo la vigente legislazione, si curerà di far applicare le procedure di sicurezza necessarie.
2) Nella scheda di attivazione il responsabile della richiesta avrà preliminarmente indicato, nell'apposito spazio previsto, le misure di protezione da adottare per la sicurezza, o la non necessitò delle stesse; se non indicate, il Mediatore Culturale dovrà richiedere che le medesime siano determinate;
3) ne consegue che l'attività dei Mediatori Culturali potrà avvenire solo a condizione che il personale ULSS di riferimento attivi condizioni per le quali vi sia assenza di rischio, ovvero il medesimo sia opportunamente ridotto al valore più basso possibile;
4) qualora necessario, ai Mediatori Culturali saranno forniti e fatti indossare i Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) in uso al personale Aziendale e fatte rispettare le istruzioni organizzative/procedurali in essere nell'U.O. interessata; quanto sopra riveste particolare importanza nel caso di potenziale contatto con pazienti a rischio specifico (malattie infettive in fase diffusiva, trattamenti con isotopi, ecc.);
5) ai fini della tutela della lavoratrice in gravidanza, fatta salva la valutazione del rischio che la Ditta appaltatrice deve avere effettuato, la Mediatrice Culturale che si trovi in tale stato deve comunque comunicarlo al fine di evitare l'esposizione ai rischi vietati per legge; in particolare al fine di evitare, fra gli altri, l'esposizione al rischio radiologico (es. paziente trattato con isotopi in Medicina Nucleare) e l'esposizione al rischio aggressione (reparti Psichiatria, Pronto Soccorso);
6) il Mediatore Culturale deve svolgere esclusivamente il proprio compito e rifiutare assolutamente qualsiasi altra attività non di competenza;
7) il Mediatore Culturale deve controfirmare il modulo compilato dal Responsabile U.O. sul quale saranno evidenziate le misure di sicurezza adottate.

Art. 9. DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni in appalto configurano servizio pubblico e di pubblica necessità.
La sospensione dell'esecuzione del servizio può essere disposta esclusivamente dalla Stazione Appaltante, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 121 del D.lgs. n. 36/2026. In particolare, nel caso ricorrano circostanze speciali che impediscano temporaneamente la regolare esecuzione del contratto, il DEC potrà disporne la sospensione. La sospensione del contratto potrà essere disposta anche dal RUP per ragioni di necessità o di pubblico interesse.
È fatto divieto all'Appaltatore di interrompere o sospendere il servizio in seguito a decisione unilaterale, anche in caso di ritardo o sospensione dei pagamenti o di controversie stragiudiziali o giudiziali con la Stazione Appaltante.
L'interruzione o sospensione del servizio per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempimento contrattuale sanzionabile con la risoluzione del contratto, ex art. 1456 c.c., e può costituire reato, ex art. 331 c.p., con conseguente l'obbligo per la Stazione Appaltante di sporgere denunzia all'Autorità Giudiziaria.

Art. 10 SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e pertanto lo stesso non può essere interrotto o sospeso o soppresso; in caso di sciopero del personale, esercitabile con un preavviso minimo non inferiore a dieci giorni, l'Appaltatore deve impegnarsi a garantire l'effettuazione delle prestazioni indispensabili, nonché la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio (in applicazione della Legge n. 146/1990 e s.m.i.).

L’Appaltatore dovrà comunicare i modi e tempi di erogazione dei servizi e le misure per la riattivazione degli stessi.
Le disposizioni di cui ai paragrafi precedenti si applicano anche in caso di eventi straordinari e imprevedibili che rendano temporaneamente impossibile l’esatto adempimento dell’obbligazione.
L’interruzione, sospensione o soppressione ingiustificata di un servizio di pubblica utilità comporta responsabilità penale ex art. 331 del Codice Penale e risoluzione del contratto ex art. 1456 del Codice Civile.