

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA APERTA SUDDIVISA IN DUE LOTTI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, TRADUZIONE E INTERPRETARIATO
OCCORRENTE ALLE STRUTTURE DELL'AZIENDA PROVINCIALE
PER I SERVIZI SANITARI DI TRENTO

PARTE TECNICA LOTTO 1

SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

Art. 1 - Oggetto dell'Appalto.....	1
Art. 2 - Fabbisogno	1
Art. 3 - Tipologie di servizi richiesti.....	1
Art. 4 - Consenso alla presenza del mediatore.....	2
Art. 5 - Lingue richieste mediazione linguistico culturale di persona	3
Art. 6 - Rispetto della tempistica	3
Art. 7 - Assicurazione di continuità del servizio.....	3
Art. 8 - Mediazione linguistico culturale tramite intervento telefonico.....	4
Art. 9 - Opzioni	4
Art. 10 - Coordinamento del servizio.....	5
Art. 11 - Requisiti minimi mediatore linguistico culturale	5
Art. 12 - Formazione e aggiornamento professionale dei mediatori.....	6
Art. 13 - Personale	7
Art. 14 - Organico e sostituzione del personale	7
Art. 15 - Modalità di prenotazione degli interventi di mediazione di persona	8
Art. 16 - Sistema informativo di gestione dati sull'utilizzo del servizio*	9



OHSAS 18001:2007

LOTTO 1

SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

Art. 1 - Oggetto dell'Appalto

1. Il lotto 1 ha ad oggetto l'affidamento del servizio di mediazione linguistico culturale (MLC) occorrente alle strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (di seguito, per brevità, APSS).
2. L'appalto riguarda la gestione complessiva del servizio, inclusi gli aspetti logistici, organizzativi, informatici. Nello specifico, il servizio comprende:
 - attività di mediazione linguistico culturale di persona programmata e urgente;
 - attività di mediazione linguistico culturale mediante intervento telefonico,
 - gestione dei dati relativi all'utilizzo del servizio su database informatico,
 - traduzione in tutte le lingue straniere offerte del modello predisposto da APSS di acquisizione del consenso all'intervento del mediatore.
3. APSS si riserva la facoltà di attivare le opzioni indicate all'art. 9.

Art. 2 - Fabbisogno

1. Il fabbisogno annuo presunto occorrente ad APSS è:
 - n. 4000 ore di mediazione linguistica di persona, con un range di tolleranza del +/- 5% entro il quale non verrà rideterminato il compenso;
 - n. 500 interventi telefonici, con un range di tolleranza del +/- 15% entro il quale non verrà rideterminato il compenso;(per le modalità di remunerazione del servizio vedasi art. 12 "Modalità di pagamento e fatturazione del compenso" del CSA – parte amministrativa).
2. Le prestazioni richieste, essendo definite sulla base delle attuali esigenze di APSS, devono ritenersi indicative e formulate ai soli fini dell'offerta; le stesse, pertanto, nel corso dell'esecuzione del contratto potranno subire delle variazioni in aumento o in diminuzione nei limiti dei quantitativi previsti nei documenti di gara.
3. Le lingue richieste, nonché le strutture in cui eseguire il servizio, potranno essere aggiornate a fronte di mutate esigenze di APSS legate ad esempio al fenomeno migratorio e/o turistico in Provincia di Trento.
4. Le attività richieste potranno non essere uniformemente distribuite nel corso dell'anno.

Art. 3 - Tipologie di servizi richiesti

1. L'intervento di mediazione linguistico culturale va realizzato esclusivamente su richiesta di APSS, in presenza degli operatori dell'azienda sanitaria e seguendo le indicazioni di questi.
2. Il servizio di mediazione linguistico culturale prevede le seguenti tipologie di intervento, 7 giorni su 7:
 - a. intervento in presenza programmato dalle ore 06.00 alle ore 20.00;
 - b. intervento in presenza urgente 24 ore su 24;
 - c. intervento telefonico 24 ore su 24.

La scelta della tipologia di intervento (di persona ovvero telefonico) è rimessa agli operatori di APSS che, seguendo procedure organizzative interne, valutano di volta in volta l'opzione più appropriata a seconda delle esigenze del caso specifico. Ciò comporta l'intercambiabilità delle prestazioni, nel senso che, nei confronti del medesimo paziente, può essere attivato l'intervento di persona e, successivamente, l'intervento telefonico o viceversa.

3. L'appaltatore deve garantire l'esecuzione del servizio oggetto d'appalto sull'intero territorio provinciale, presso qualsiasi struttura di APSS e a favore di qualsiasi Area/Unità Operativa/Servizio di APSS.
4. Fermo quanto previsto al precedente comma 3, al fine di permettere ai concorrenti di redigere un'offerta coerente con le esigenze di APSS, si elencano di seguito gli attuali principali (non esclusivi) utilizzatori del servizio: Consultori Familiari e Servizi/Unità Operative di Pediatria, Ostetricia, Ginecologia, Neonatologia, Psichiatria, Neuropsichiatria, Psicologia e Dipendenze.
5. Fermo quanto previsto al comma 3, si forniscono all'allegato "Interventi 2019" - a mero titolo esemplificativo - le seguenti informazioni relative all'anno 2019:
 - a) con riferimento alla mediazione linguistico culturale di persona, la distribuzione sul territorio provinciale degli interventi eseguiti con specificazione dei principali (non esclusivi) utilizzatori del servizio, le lingue richieste e la distribuzione delle richieste per ora;
 - b) con riferimento alla mediazione linguistico culturale telefonica, il numero di chiamate effettuate, il numero di lingue richieste, la durata totale, media e massima delle chiamate, indicazione delle lingue maggiormente richieste e distribuzione richieste per ora.
6. Come indicato all'art. 7 "Importo del contratto" del CSA – parte amministrativa, il prezzo offerto dall'appaltatore si intende comprensivo di ogni onere derivante dalla perfetta esecuzione di tutte le attività richieste in capitolato, incluse le spese per:
 - viaggi, trasferte, vitto e alloggio;
 - formazione;
 - sistemi informativi offerti;
 - traduzione scheda di consenso alla presenza del mediatore e aggiornamento annuale.

Art. 4 - Consenso alla presenza del mediatore

1. Prima dell'intervento di mediazione linguistico culturale deve essere sottoscritta dal soggetto interessato la scheda di consenso all'intervento del mediatore linguistico culturale, redatta in multilingua.
2. Il modello di tale scheda è predisposto da APSS in lingua italiana; entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di APSS, l'appaltatore mette a disposizione di APSS la traduzione della scheda in tutte le lingue offerte in sede di partecipazione alla gara.
3. APSS si riserva di chiedere all'appaltatore, una volta all'anno, la revisione di tali schede.
4. A fine rapporto contrattuale, APSS ha facoltà di continuare ad utilizzare le schede predisposte dall'appaltatore, senza alcun onere.

Con riferimento alla scheda di acquisizione del consenso, vedasi anche l'art. 15, comma 4, lett. a) del presente capitolato.

Art. 5 - Lingue richieste mediazione linguistico culturale di persona

1. Le lingue minime richieste per il servizio di mediazione linguistico culturale di persona sono: urdu, arabo, cinese, inglese, albanese, francese, russo, hindi/indiano, punjabi, tedesco, portoghese, romeno, serbo, spagnolo, bengalese, afgano, bosniaco, bangla, marocchino, ucraino e wolof.
2. Nell'ipotesi in cui l'appaltatore indichi in offerta tecnica lingue aggiuntive rispetto a quelle sopra indicate, sarà tenuto a garantire tutte le lingue offerte per l'intera durata dell'appalto.

Art. 6 - Rispetto della tempistica

1. Con riferimento agli interventi programmati, l'appaltatore deve garantire il rispetto degli orari indicati dagli operatori di APSS.
2. In caso di richiesta di intervento urgente (circa il 20% del totale degli interventi), il mediatore deve raggiungere la struttura indicata da APSS entro tre ore solari dalla richiesta di quest'ultima (ovvero entro la tempistica migliorativa indicata in offerta tecnica).
3. Per gli interventi disdetti da APSS con un preavviso di almeno tre ore solari, non è riconosciuto all'appaltatore alcun compenso. Per gli interventi disdetti da APSS con un preavviso inferiore alle tre ore solari, è riconosciuto un diritto di chiamata pari alla metà della tariffa oraria (mezzora). Nel caso in cui l'appaltatore indichi in offerta un tempo di intervento per le urgenze inferiore alle tre ore richieste da APSS, a tale tempistica migliorativa si farà riferimento anche per valutare il preavviso necessario per la disdetta senza riconoscimento di diritto di chiamata (a titolo esemplificativo: se l'appaltatore, con riferimento al punto 2.2 dei criteri di valutazione, indica un tempo di intervento per le richieste urgenti pari al massimo a due ore solari, tale tempistica configurerà anche il preavviso sufficiente affinché APSS possa disdire senza dover corrispondere il diritto di chiamata; pertanto, nell'esempio, solamente nel caso in cui il preavviso di disdetta sia inferiore alle due ore APSS riconoscerà all'appaltatore il diritto di chiamata).

Art. 7 - Assicurazione di continuità del servizio

1. Al fine di garantire la continuità clinico - terapeutica, nonché una risposta adeguata alle esigenze degli operatori di APSS, in caso di plurimi interventi nei confronti del medesimo soggetto deve essere consentita, di norma, la scelta dello stesso mediatore.
2. Per le medesime finalità di cui al comma precedente, APSS si riserva di richiedere all'appaltatore l'individuazione di un ristretto gruppo di mediatori (massimo 4) per ognuna delle lingue risultate di maggior utilizzo dopo una prima fase di avvio del contratto (fino a 4 lingue).
3. I mediatori inseriti nei gruppi sopra indicati devono rendersi disponibili a partecipare, ove richiesto dagli operatori APSS, ad attività di lavoro in equipe, in particolare con riferimento agli ambiti indicati all'art 3, comma 4 del presente capitolato. Il carico di lavoro previsto per la partecipazione alle riunioni di équipe è di massimo 10 ore/anno per ogni mediatore coinvolto nei gruppi.

Art. 8 - Mediazione linguistico culturale tramite intervento telefonico

1. L'appaltatore deve garantire il servizio in almeno 90 lingue straniere (ovvero il numero maggiore indicato in offerta). Tra le lingue offerte devono figurare: albanese, arabo, bangla, bengalese, bulgaro, ceco, cinese, danese, francese, ghanese, greco, hindi, inglese, lituano, macedone, marocchino, moldavo, olandese, polacco, portoghese, punjabi, romeno, russo, senegalese, slovacco, sloveno, spagnolo, tedesco, ucraino, ungherese, urdu.
2. Il servizio di interpretariato telefonico deve:
 - essere attivabile chiamando un numero verde gratuito da tutti i telefoni fissi e mobili;
 - garantire l'avvio della comunicazione con l'interprete entro 2 minuti (ovvero entro la tempistica migliorativa indicata in offerta tecnica);
 - la durata della conversazione deve essere senza limiti di tempo;
 - la gestione delle chiamate deve prevedere le seguenti possibilità:
 - l'operatore di APSS riconosce la lingua
 - l'operatore di APSS non riconosce la lingua;
 - prevedere la possibilità di attivare una conversazione telefonica a tre, quando paziente e sanitario non sono presenti nella stessa stanza.

Art. 9 - Opzioni

1. APSS si riserva la facoltà di attivare le seguenti opzioni, nel rispetto dell'art. 27, comma 2, lett. a) della L.P. n. 2/2016:
 - a) 1000 ore aggiuntive annue di mediazione linguistico culturale di persona;
 - b) 500 interventi telefonici aggiuntivi annui;
 - c) attività di mediazione linguistica culturale/interpretariato linguistico di persona da effettuare durante i periodi maggiormente turistici (estivo e/o invernale) presso l'ospedale di Cavalese e/o Cles e/o Tione e/o Arco, secondo le specifiche di seguito indicate.

Specifiche opzione lettera c.

- Con riferimento alla stagione invernale e/o estiva di ogni anno, APSS si riserva l'opzione di attivare presso gli ospedali di Cavalese e/o Cles e/o Tione e/o Arco attività aggiuntiva di mediazione linguistico culturale e di interpretariato linguistico di persona, a supporto degli operatori nell'accompagnamento dei pazienti stranieri nei reparti dell'ospedale, nonché per l'espletamento degli adempimenti di tipo amministrativo/contabile.
 - Fabbisogno presunto:
 - 1000 ore annue all'ospedale di Cavalese;
 - 1000 ore annue all'ospedale di Cles;
 - 1000 ore annue all'ospedale di Tione;
 - 1000 ore annue all'ospedale di Arco;
- APSS si riserva la facoltà - non solo di attivare o meno l'opzione - ma anche di attivarla solo per uno o taluno degli ospedali sopra indicati, nonché di trasferire le ore presunte sopra riportate da un ospedale all'altro.
- Si richiede la disponibilità nella fascia oraria dalle 9.00 alle 22.00, 7 giorni su 7.
 - L'intervento del mediatore, essendo richiesto prevalentemente nei reparti di medicina d'urgenza, deve essere garantito entro 30 minuti dalla richiesta di APSS.

- Le lingue minime richieste sono: inglese, tedesco, polacco, russo, slovacco, ceco; APSS si riserva la facoltà di estendere il servizio ad altre lingue.
- 2. Le prestazioni previste in opzione non sono comprese nell'importo a base d'asta e, ove attivate, saranno pagate secondo le modalità indicate all'art. 12 "Modalità di pagamento e fatturazione del compenso" del CSA – parte amministrativa.
- 3. Le opzioni sono esercitate in via esclusiva da APSS e, in caso di attivazione, l'appaltatore è tenuto ad adempiere le prestazioni richieste entro i termini indicati all'art. 7 "Importo del contratto" del CSA – parte amministrativa, al quale si rimanda anche per le modalità di attivazione dell'opzione.

Art. 10 - Coordinamento del servizio

1. L'appaltatore nomina un responsabile coordinatore del servizio, che sarà il diretto interlocutore e referente di APSS per qualsiasi aspetto inerente l'esecuzione del servizio, compresi gli aspetti relativi alla sicurezza. Il Coordinatore deve avere piena conoscenza del servizio, degli operatori, delle norme e condizioni che disciplinano il rapporto contrattuale ed essere munito di tutti i poteri necessari alla conduzione tecnico - economica ed organizzativa del contratto.
2. Il Coordinatore deve essere telefonicamente reperibile, 24 su 24, 7 giorni su 7, salve le assenze contrattualmente previste (malattia, ferie, permessi, ecc.) rispetto alle quali dovrà essere individuata idonea figura sostitutiva (cfr. art. 14 del presente capitolato).
3. Si richiede, quale requisito minimo per la figura del coordinatore, il possesso di diploma di laurea (almeno triennale) o di un master in ambito gestionale/organizzativo.
4. L'appaltatore deve indicare il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica del coordinatore entro 10 giorni dalla stipula del contratto.
5. Si elencano a titolo esemplificativo i principali compiti del coordinatore:
 - rappresentare l'appaltatore per tutto quanto attiene lo svolgimento del servizio;
 - implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi, nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
 - controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni, le attività, i turni, le sostituzioni, nonché predisporre piani di inserimento lavorativi;
 - coordinare e supervisionare l'attività dei mediatori;
 - vigilare sul regolare svolgimento delle prestazioni; garantire la partecipazione dei mediatori alle attività formative/di aggiornamento richieste/indette da APSS;
 - gestire tempestivamente gli eventuali reclami e/o disservizi, nonché ogni eventuale esigenza di APSS.

Art. 11 - Requisiti minimi mediatore linguistico culturale

1. I mediatori impiegati nell'ambito del presente appalto devono possedere i seguenti requisiti minimi (oltre a quelli migliorativi eventualmente indicati in offerta tecnica).
 - a) Essere in possesso di cittadinanza italiana o di uno Stato dell'Unione Europea o di regolare permesso di soggiorno ai sensi delle vigenti normative.
 - b) Ottima conoscenza orale e scritta della lingua straniera attestata in almeno uno dei seguenti modi:

- certificazione linguistica corrispondente al livello C1, come definito dal Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue, elaborato dal Consiglio d'Europa e/o attestazione e/o equipollente rilasciato da istituto autorizzato dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca comprovante la conoscenza linguistica almeno a livello C1;
 - cittadinanza/nazionalità straniera (nella lingua di riferimento);
 - autocertificazione della lingua madre;
 - diploma di laurea nella lingua straniera;
 - percorso scolastico in lingua madre nel paese d'Origine;
 - esperienza lavorativa documentata di almeno un anno nell'ambito della mediazione linguistico culturale in ambito sanitario nella lingua di riferimento.
- c) Per i cittadini comunitari ed extracomunitari di madrelingua non italiana, buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, dimostrata in almeno uno dei seguenti modi:
- certificazione linguistica corrispondente al livello B2, come definito dal Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue, elaborato dal Consiglio d'Europa e/o attestazione e/o equipollente rilasciato da istituto autorizzato dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca comprovante la conoscenza linguistica almeno a livello B2;
 - diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo superiore conseguito presso istituzioni scolastiche con insegnamento impartito in lingua italiana;
 - esperienza lavorativa documentata di almeno un anno nell'ambito della mediazione linguistico culturale in ambito sanitario con riferimento alla lingua italiana.
2. Il possesso dei requisiti sopra indicati (e di quelli migliorativi eventualmente indicati in offerte tecnica) verrà verificato da APSS in fase di esecuzione del contratto con controlli a campione.

Art. 12 - Formazione e aggiornamento professionale dei mediatori

1. Al fine di garantire il possesso delle conoscenze e competenze necessarie per un'efficiente esecuzione del servizio, l'appaltatore provvede, con oneri a proprio carico, alla formazione iniziale e all'aggiornamento professionale continuo degli operatori impiegati nell'ambito del presente appalto.
La formazione iniziale fornisce ai mediatori le informazioni e le metodologie indispensabili per un corretto operare in ambito sanitario, affrontando almeno i seguenti argomenti: presentazione/descrizione del servizio nel suo insieme e norme di comportamento degli operatori nel contesto di APSS, D.lgs 81/2008 e ss.mm.ii., privacy.
2. Oltre alla formazione iniziale, l'appaltatore pianifica un programma annuale di aggiornamento professionale dei propri mediatori, finalizzato all'acquisizione e al potenziamento di competenze utili al miglioramento continuo del servizio e strutturato secondo quanto dichiarato in offerta tecnica al punto 4.
3. L'appaltatore deve altresì garantire la partecipazione dei mediatori impiegati nell'appalto, per un monte ore annuale di massimo 6 ore per mediatore, ad eventuali corsi di formazione/aggiornamento organizzati o segnalati da APSS e ritenuti da quest'ultima essenziali per una corretta integrazione e gestione del servizio. Ogni eventuale onere relativo alla partecipazione del personale a tali attività resta a carico dell'appaltatore.

4. APSS contribuisce alla formazione dei mediatori mettendo a disposizione dell'appaltatore le procedure, la modulistica e, in generale, tutti i documenti di organizzazione interna di APSS ritenuti necessari o utili ad una corretta esecuzione del servizio.
5. Entro il 15 gennaio di ogni anno l'appaltatore trasmette ad APSS:
 - il piano di formazione e aggiornamento (di cui al precedente comma 2) da eseguirsi nell'anno in corso, strutturato secondo quanto indicato nell'offerta tecnica;
 - un report riassuntivo del piano formativo a cui hanno partecipato i mediatori con riferimento all'anno precedente, con indicazione sintetica dei corsi, argomenti, ore, ed elenco dei mediatori che vi hanno partecipato. A fini di controllo e monitoraggio, APSS potrà esigere dall'appaltatore idonea prova scritta di quanto dichiarato nel piano (ad es. attestato di partecipazione al corso).

Art. 13 - Personale

1. Con riferimento al personale impiegato nel servizio, l'appaltatore deve inoltre garantire:
 - l'imparzialità e la terzietà del mediatore, intesa anche come assenza di situazioni di incompatibilità o, più in generale, di circostanze che possano essere fonte di disagio per l'utente a favore del quale viene svolta attività di mediazione. In particolare, l'appaltatore deve prestare particolare attenzione ad aspetti quali la sensibilità di genere, l'appartenenza a gruppi etnici, religiosi, politici, linguistici, tribali, sociali, ecc., garantendo in ogni caso la presenza di un mediatore che assicuri la piena riservatezza dell'utente (se necessario, anche mediante sostituzione del mediatore ove APSS dovesse riscontrare circostanze, legate al mediatore, che possano arrecare disagio al paziente nei termini sopra indicati);
 - il rispetto della segretezza e della riservatezza rispetto alle informazioni apprese nel corso degli interventi;
 - il rispetto da parte dei mediatori di tutto quanto previsto in capitolato, del codice di comportamento aziendale di APSS e di altre procedure di interne di APSS, nonché di ogni prescrizione derivante dagli atti di gara e dalla normativa vigente;
 - che il personale impiegato mantenga sempre un comportamento professionalmente corretto, decoroso, irreprensibile, riservato e collaborativo nei confronti degli utenti, delle loro famiglie e degli operatori di APSS;
 - l'esposizione da parte dei mediatori del tesserino di riconoscimento aziendale, corredato di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione dell'impresa/cooperativa per la quale presta il servizio (appaltatore), secondo quanto previsto dal D.lgs 81/2008.

Art. 14 - Organico e sostituzione del personale

1. L'appaltatore garantisce, per tutta la durata contrattuale, un'organizzazione che rispetti quanto dichiarato in offerta tecnica e un dimensionamento dell'organico di personale adeguato al corretto espletamento delle prestazioni, provvedendo alle eventuali assenze con immediata sostituzione. A tal fine, l'appaltatore predispone un adeguato meccanismo di sostituzione per ferie, malattie, congedi in generale, assenze improvvise, ecc..
2. APSS si riserva di chiedere all'appaltatore, prima dell'inizio del servizio o durante l'esecuzione del contratto, l'elenco del personale impiegato nel servizio. In tal caso, l'elenco dovrà essere

inviato entro 10 giorni dalla richiesta ed essere tempestivamente aggiornato in caso di variazioni.

3. L'appaltatore si impegna ad assicurare la continuità dei mediatori impiegati nel presente appalto.
4. In caso di sostituzioni dei mediatori, l'appaltatore garantisce che le nuove risorse rispondano ai requisiti minimi espressi dal Capitolato ed abbiano caratteristiche analoghe o superiori a quelle presentate in sede di offerta.
5. In caso di assenza temporanea del coordinatore del servizio, l'appaltatore assicura la sostituzione con una figura di riferimento che, avendo adeguata conoscenza del servizio, degli operatori e del contesto operativo, sia in grado di garantire l'organizzazione del servizio e la conduzione tecnico economica del contratto. In caso di assenza definitiva del coordinatore, l'appaltatore nomina un sostituto che rispetti i requisiti minimi previsti in capitolato per tale figura, indicati all'art. 10 del presente capitolato.
6. APSS si riserva la facoltà di richiedere, in qualunque momento, la sostituzione del personale ritenuto - per seri e comprovati motivi - non idoneo al servizio, senza alcun onere a proprio carico e fatta salva l'eventuale applicazione di penali qualora il fatto integri una delle fattispecie previste all'art. 26 "Penali" del Capitolato Speciale d'Appalto – parte amministrativa.

Art. 15 - Modalità di prenotazione degli interventi di mediazione di persona

1. L'appaltatore mette a disposizione di APSS un sistema di prenotazione telefonico e un sistema di gestione delle prenotazioni accessibile via web, tramite software esistente o da realizzare entro 60 giorni dall'aggiudicazione.
2. Entrambi i sistemi di prenotazione sopra indicati devono:
 - garantire la possibilità di disdetta della prestazione richiesta da parte dell'operatore di APSS;
 - essere utilizzabili da qualunque Servizio/Unità Operativa di APSS;
 - essere sempre attivi;
 - essere di semplice e veloce utilizzo;
 - consentire la tracciabilità delle prenotazioni;
 - consentire la scelta del mediatore da parte di APSS (secondo quanto indicato all'art. 7);
 - rispettare tutto quanto dichiarato in offerta tecnica.
3. Fermi i sistemi di prenotazione sopra indicati, il Coordinatore del servizio (o suo sostituto) deve essere sempre telefonicamente reperibile per risolvere tempestivamente qualsiasi problema o necessità di APSS.
4. **Specifiche ulteriori per il sistema di prenotazione informatico***. Il software proposto dall'appaltatore deve prevedere le seguenti funzionalità:
 - a) possibilità di stampare la scheda di acquisizione del consenso redatta nella lingua scelta per l'intervento di mediazione;
 - b) inserimento del tempo di esecuzione della prestazione e della valutazione dell'intervento, secondo una procedura articolata nei termini che seguono. All'esito della prestazione il mediatore inserisce l'orario di inizio e fine intervento e lo invia ad APSS per la validazione. L'operatore di APSS che ha seguito la prestazione verifica l'orario indicato dal mediatore, lo valida ed attribuisce la valutazione dell'intervento scegliendo tra due opzioni: valutazione

positiva o valutazione negativa. Solo in caso di valutazione negativa, deve comparire un campo dedicato all'inserimento di note di commento da parte di APSS.

Art. 16 - Sistema informativo di gestione dati sull'utilizzo del servizio*

1. Tutti le informazioni e i dati relativi agli interventi di mediazione linguistico culturale telefonici e di persona (numero, durata, lingua/nazionalità, Servizio/Unità Operativa richiedente, valutazione interventi, ulteriori dati indicati in offerta tecnica) devono essere gestiti a cura dell'appaltatore tramite un software che permetta ad APSS, tramite accesso con apposite credenziali, la visualizzazione e l'estrazione degli stessi anche in formato editabile (.xls, .txt., ecc.).
2. L'appaltatore aggiorna i dati inseriti con una cadenza pari ad almeno ogni 15 giorni solari.

* **N.B.** Con riferimento al sistema informativo (cfr. artt. 15 e 16 del presente capitolato), APSS si riserva di richiedere in corso d'esecuzione dell'appalto modifiche/migliorie per un massimo di 10 giornate di sviluppo all'anno, senza alcun onere aggiuntivo.

Trento, 28 settembre 2020

Il gruppo di lavoro

f.to dott.ssa Angela Armida Cavestro
*Coordinatrice infermieristica – Ostetricia e Ginecologia
Presidio ospedaliero S. Chiara*

f.to dott.ssa Laura Manica
*Coordinatrice Consultorio Trento e Rovereto
UO Cure Primarie Val d'Adige, Valle dei Laghi,
Vallagarina, Altopiani cimbri*

f.to dott. Adriano Passerini
Responsabile Ufficio rapporti con il pubblico

f.to dott.ssa Isabel Abram
*Servizio acquisti e gestione contratti
Segretaria verbalizzante*