

Voce	LOTTO 1 ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punti massimi	Modalità di attribuzione del punteggio	Punti attribuibili
<b>1</b>	<b>Organizzazione</b> Il concorrente deve descrivere in maniera chiara e precisa la struttura organizzativa/operativa che si impegna a rendere disponibile per l'espletamento delle diverse prestazioni richieste nel Capitolato Tecnico. Si valuteranno l'adeguatezza, l'efficacia e la coerenza della struttura organizzativa e funzionale proposta dall'offerente per l'esecuzione dell'appalto e le modalità di coordinamento dell'intero servizio, tenendo conto delle prestazioni richieste in capitolato e dell'articolazione territoriale del servizio. Si valuteranno positivamente le metodologie organizzative finalizzate a garantire la qualità del servizio, nonché l'imparzialità, la terzietà e la riservatezza dei mediatori.	<b>20</b>		
1.1	Struttura organizzativa dedicata al servizio	3	discrezionale	da 0 a 3
1.2	Logiche e modalità di direzione del servizio, di organizzazione del lavoro e di coordinamento del gruppo dei mediatori (con riferimento alla gestione dell'attività sia programmata che urgente)	4	discrezionale	da 0 a 4
1.3	Modalità di reclutamento e di gestione delle risorse umane, anche in relazione alle modalità di sostituzione del personale in caso di malattie, ferie, scioperi, ecc., procedure finalizzate a garantire la continuità dei mediatori impiegati e politiche per il contenimento del turn over	4	discrezionale	da 0 a 4
1.4	Modalità di gestione delle comunicazioni fra appaltatore e APSS e tempestività di risposta alle segnalazioni di servizio provenienti da APSS	2	discrezionale	da 0 a 2
1.5	Modalità di gestione di un intervento di mediazione linguistico culturale dal momento del ricevimento della richiesta alla fatturazione finale, illustrando anche le metodologie e le tecniche di intervento adottate dai mediatori nella comunicazione con i pazienti stranieri.	4	discrezionale	da 0 a 4
1.6	Flessibilità organizzativa e adattamento alle diverse esigenze di APSS. Saranno valutati il grado di flessibilità e le concrete modalità operative proposte dall'offerente con riferimento a richieste di riprogrammazione del servizio nel tempo a fronte di esigenze emergenti o nuove analisi dei bisogni da parte di APSS (ad esempio, necessità di nuove lingue a causa di particolari eventi migratori)	3	discrezionale	da 0 a 3
<b>2</b>	<b>Specifiche dell'intervento di persona</b>	<b>10</b>		
2.1	Lingue aggiuntive offerte mediazione linguistico culturale di persona (specificando quali):	4	tabellare	
			nessuna lingua aggiuntiva	0
			fino a 3 lingue aggiuntive	2
			oltre a 3 lingue aggiuntive	4
2.2	Tempistica migliorativa intervento urgente	3	tabellare	
			entro 3 ore	0
			entro 2 ore	2
			entro 1 ora	3
2.3	Possibilità di scelta del mediatore da parte di APSS tra almeno due mediatori per ognuna delle lingue offerte	3	tabellare	
			no	0
			si	3
<b>3</b>	<b>Specifiche intervento telefonico</b>	<b>10</b>		
3.1	Tempistica migliorativa del tempo di attesa per l'avvio della comunicazione con l'interprete (inferiore a 120 secondi). E' assegnato il punteggio pari a 0 a chi indica 120 secondi e 2 a chi indica il minor tempo rispetto a tutti gli offerenti, i punteggi intermedi sono calcolati con il metodo dell'interpolazione lineare. Il tempo deve essere indicato in secondi.	2	interpolazione lineare	da 0 a 2
3.2	Semplicità di utilizzo per l'operatore di APSS ed intuitività del sistema telefonico di interpretariato Il concorrente deve descrivere nella relazione l'intera procedura che dovrà seguire l'operatore di APSS per attivare il servizio telefonico, specificando i singoli passaggi/fasi (modalità di attivazione, tempistiche, opzioni di scelta, ecc.) Non sarà preso in considerazione in questo punto il tempo di avvio comunicazione con l'interprete, già oggetto di valutazione al punto 3.1	2	discrezionale	da 0 a 2
3.3	Lingue offerte (specificando tutte le lingue offerte)	2	tabellare	
			nessuna lingua aggiuntiva	0
			fino a 100 lingue offerte	1
			oltre 100 lingue offerte	2
3.4	Possibilità di svolgere l'intervento telefonico anche in modalità videochiamata e videoconferenza (da effettuarsi tramite smartphone e/o notebook e/o PC fissi e portatili e/o altri supporti), nel rispetto della normativa sulla privacy. N.B.: tutte le modalità indicate al presente punto, saranno retribuite da APSS come un normale intervento telefonico.	4	tabellare	
			SI	4
			NO	0
<b>4</b>	<b>Piano di formazione e aggiornamento dei mediatori</b>	<b>7</b>		
4.1	Descrivere il piano di formazione e aggiornamento professionale previsto per il personale impiegato nell'appalto, anche neo assunto, dettagliando per ciascun intervento formativo: finalità, obiettivi, materie/contenuti trattati, formatori impiegati, numero ore di formazione, numero mediatori che fruirà della formazione. Si valuteranno la completezza, la pertinenza e la coerenza del piano di formazione iniziale e di aggiornamento continuo rispetto alle prestazioni richieste in Capitolato e alle aree ad oggi maggiormente interessate dal servizio (cfr. art. 3, comma 4 del capitolato tecnico), tenendo conto del numero di ore annue, delle materie/contenuti trattati e del numero dei mediatori impiegati nel servizio che fruirà della formazione.	7	discrezionale	da 0 a 7
<b>5</b>	<b>Personale impiegato</b>	<b>15</b>		
5.1	Esperienza pregressa mediatori in attività di mediazione linguistico culturale <u>in ambito sanitario</u> :	10	tabellare	
			a) da 1 anno a 3 anni per tutti i mediatori impiegati per la mediazione di persona	3
			b) da 1 anno a 3 anni per tutti i mediatori impiegati nel servizio (intervento di persona e telefonico):	5
			c) almeno 3 anni per tutti i mediatori impiegati per la mediazione di persona e almeno 1 anno per tutti i mediatori impiegati per la mediazione telefonica	8
			d) almeno 3 anni di esperienza per tutti i mediatori impiegati nel servizio (intervento di persona e telefonico):	10
5.2	<b>Titoli formativi mediatori.</b> Possesso diploma di laurea in mediazione linguistico culturale e/o attestazione di corsi di formazione specifica per la mediazione linguistico culturale in ambito sanitario	2	tabellare	
			requisito in possesso di tutti i mediatori impiegati nella mediazione di persona	1
			requisito in possesso di tutti i mediatori impiegati nell'appalto	2
5.3	Utilizzo di mediatori per l'intervento telefonico che siano impiegati, nell'ambito del presente appalto, anche per l'intervento di persona	3	tabellare	
			no	0
			si	3
<b>6</b>	<b>Sistema informativo</b>	<b>9</b>		
	<b>Sistema informativo di gestione delle prenotazioni</b>			

## Allegato 11

Voce	<b>LOTTO 1</b> ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punti massimi	Modalità di attribuzione del punteggio	Punti attribuibili
6.1	Il concorrente deve descrivere nella relazione l'intera procedura di gestione delle prenotazioni (comprensiva di inserimento della tempistica e della valutazione dell'intervento, secondo quanto richiesto all'art. 15 del capitolato tecnico), specificando i singoli passaggi/fasi che l'operatore di APSS dovrà seguire, nonché i tempi necessari per le varie operazioni. A tal fine, il concorrente può avvalersi anche di screenshot rappresentativi; non è ammessa la presentazione di demo.  Si valuterà la semplicità di utilizzo per l'operatore, tenendo conto altresì delle soluzioni che consentano un'ottimizzazione del tempo e del lavoro per APSS.	3	discrezionale	da 0 a 3
6.2	<b>Possibilità di visionare e gestire le prenotazioni attive a livello di intera Unità Operativa/Servizio</b> e non solo da parte del singolo operatore che effettua la prenotazione	3	tabellare	
			no	0
			si	3
6.3	<b>Sistema informativo per gestione dati statistici</b> Il concorrente deve descrivere nella relazione la soluzione proposta indicando i singoli passaggi/fasi da seguire, i dati e le informazioni raccolte, modalità di estrazione, frequenza di aggiornamento dei dati, ecc. A tal fine, il concorrente può avvalersi anche di screenshot rappresentativi; non è ammessa la presentazione di demo.  Si valuteranno: la completezza dei dati registrati e di cui è possibile l'estrazione, la semplicità di utilizzo per il richiedente e per il supervisore del sistema e la coerenza della soluzione proposta rispetto a quanto disposto all'art. 16 del Capitolato, nel rispetto dei requisiti minimi previsti.	3	discrezionale	da 0 a 3
7	<b>Possesso di certificazioni</b>	1		
7.1	Possesso di certificazioni in materia di conciliazione famiglia/lavoro (Family Audit * o Family Audit Executive* o equivalenti).	1	tabellare	
			a) no	0
			b) si, Certificato Family Audit	0,5
			c) si, Certificato Family Audit Executive	1
8	<b>Proposte qualitativamente migliorative del servizio, senza alcun onere aggiuntivo a carico di APSS</b>	3		
8.1	Saranno valutate positivamente le proposte valutate da APSS di effettiva utilità e praticabilità ai fini dell'espletamento del presente appalto ovvero che consentano un'ottimizzazione di tempi e risorse, con particolare riferimento ai seguenti campi: organizzazione del servizio (anche in relazione alla capacità di adattarsi a nuove esigenze), modalità di esecuzione e/o organizzazione dell'intervento di persona e/o telefonico, gestione del personale, sistema informativo per la gestione delle prenotazioni e dei dati statistici.  <u>Si precisa che eventuali proposte migliorative che siano già state oggetto di valutazione in uno dei punti precedenti non saranno prese in considerazione ai fini della valutazione del presente punto.</u>	3	discrezionale	da 0 a 3

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*