

AZIENDA USL DELLA ROMAGNA

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE ED INTERPRETARIATO
NELL'AMBITO DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI DELL'AUSL DELLA
ROMAGNA (LOTTO 1) E DELL'IRST S.R.L. ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A
CARATTERE SCIENTIFICO (LOTTO 2).**

- ART. 1 – DESTINATARI DEL SERVIZIO
- ART. 2 – FINALITA' DEL SERVIZIO
- ART. 3 – OGGETTO DEL SERVIZIO
- ART. 4 – AMBITI DI ATTIVITA' E SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO RICHIESTO
- ART. 5 – RISORSE E COMPETENZE PROFESSIONALI PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO
- ART. 6 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO
- ART. 7 – PROGRAMMAZIONE ANNUALE, ESECUZIONE, RENDICONTAZIONE DEGLI INTERVENTI, CONTROLLI
- ART. 8 – DURATA DEL SERVIZIO
- ART. 9 – TABELLA DEI FABBISOGNI
- ART. 10 – PERIODO DI PROVA
- ART. 11 – SICUREZZA SUL LAVORO
- ART. 12 – POLIZZE ASSICURATIVE
- ART. 13 – PENALITA'

Allegato A: Postazioni di attività – Sportelli fissi – Lotto 1

ART. 1 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il presente appalto ha come destinatari le persone straniere presenti nelle provincie dell'AUSL della Romagna (Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini) che rappresentano circa il 12% della popolazione locale.

Dal "Focus dell'Osservatorio regionale sul fenomeno migratorio (art. 3, L.R. n. 5, 24 marzo 2004) - Residenti e dinamiche demografiche. Anno 2025" si evincono i dati a seguire.

Al 1° gennaio 2024, la **provincia di Ravenna** registra un totale di 48.693 cittadini stranieri residenti, pari al 12,5% della popolazione complessiva. Questo dato posiziona Ravenna come la quarta provincia dell'Emilia-Romagna – assieme a Bologna e Reggio Emilia – per incidenza di cittadini stranieri, preceduta da Parma (15,4%), Piacenza (15,3%) e Modena (13,7%). Nella provincia di Ravenna, in linea con quanto si osserva a livello regionale e nazionale, la comunità più numerosa è quella rumena, con quasi 12.300 residenti, pari al 25,3% della popolazione straniera residente nella provincia, un dato nettamente superiore alla media regionale del 17,3%. Al secondo posto si colloca la comunità albanese, con circa 7.900 persone, pari al 16,2% dei residenti stranieri, una percentuale anch'essa significativamente superiore rispetto alla media regionale del 10,0%. Segue la comunità marocchina, con 4.534 residenti, pari al 9,3%, valore leggermente inferiore alla media regionale del 10,1% (tanto che a livello regionale il Marocco precede l'Albania in termini di numerosità di residenti). Al quarto posto si trova la comunità senegalese, composta da 2.661 persone, che con il 5,5% della popolazione straniera, risulta nettamente più presente rispetto alla media regionale del 2,1%.

Al 1° gennaio 2024, la **provincia di Forlì-Cesena** registra un totale di 44.542 cittadini stranieri residenti, pari all'11,3% della popolazione complessiva. Questo dato posiziona Forlì-Cesena al penultimo posto fra le province dell'Emilia-Romagna – assieme a Rimini – per incidenza di cittadini stranieri, seguita all'ultimo posto da Ferrara (11,2%). Nella provincia di Forlì-Cesena, in linea con quanto si osserva a livello regionale e nazionale, la comunità più numerosa è quella rumena, con 7.746 residenti, pari al 17,4% della popolazione straniera, dato pressoché in linea con la media regionale dell'Emilia-Romagna, attestata al 17,3%. Seguono al secondo posto i cittadini albanesi, con 6.555 residenti (14,7%), una percentuale superiore alla media regionale del 10%, evidenziando così una certa sovra-rappresentazione. Al terzo posto si colloca la comunità marocchina con 5.320 persone (11,9%), una quota anch'essa superiore alla media regionale del 10,1%.

Al 1° gennaio 2024, la **provincia di Rimini** registra un totale di 38.581 cittadini stranieri residenti, pari all'11,3% della popolazione complessiva. Questo dato posiziona Rimini al penultimo posto fra le province dell'Emilia-Romagna – assieme a Forlì-Cesena – per incidenza di cittadini stranieri, seguita all'ultimo posto da Ferrara (11,2%). Nella provincia di Rimini, a differenza di quanto si rileva a livello regionale e nazionale, la comunità più numerosa non è quella rumena, bensì quella albanese, con 6.613 residenti, pari al 17,1% del totale della popolazione straniera residente nella provincia. Segue la comunità rumena, con 6.025 persone (15,6%), un dato inferiore rispetto alla media regionale del 17,3%. Al terzo posto si colloca la comunità ucraina, con 5.613 residenti (14,5%), una presenza nettamente superiore alla media dell'Emilia-Romagna, che si attesta al 6,7%. Al quarto posto si trova la comunità marocchina, con 2.272 persone (5,9%), un dato decisamente inferiore rispetto alla media regionale del 10,1%.

Data la maggiore visibilità ed accessibilità nei Pronto Soccorso, attivi 24 ore su 24, e considerata la scarsa conoscenza dei servizi di base da parte degli stranieri, si è riscontrato un utilizzo improprio di questi servizi. Il numero dei ricoveri è di norma basso; dato l'alto tasso di natalità i servizi richiesti sono in prevalenza legati all'assistenza alla gravidanza e al parto. Infatti è crescente l'utilizzo dei servizi consultoriali pubblici per tutti i problemi della sfera riproduttiva e della salute della donna (contraccezione, pap test, etc.) anche se con adesione agli screening oncologici più bassa rispetto a quella proveniente da altre città italiane.

In ambito infantile i tassi di ricovero sono più elevati per gli stranieri rispetto agli italiani, a causa della scarsa familiarità con i servizi di assistenza di base e alla difficoltà riscontrata nel gestire la malattia a domicilio, sovente senza una rete familiare di supporto.

Altri fenomeni rilevanti, in prospettiva, sono l'emergere delle seconde generazioni di immigrati con possibili problemi connessi al disagio dei giovani e l'invecchiamento delle prime generazioni con l'insorgere di patologie croniche e oncologiche, come per le popolazioni occidentali, su cui tanto peso hanno i fattori socio-ambientali e gli stili di vita.

Nelle località balneari dell'AUSL della Romagna è rilevante l'incremento estivo dell'utenza straniera proveniente maggiormente dai Paesi dell'Unione Europea; nel rispetto della tutela della salute garantita dai rispettivi sistemi di sicurezza sociale, questa utenza beneficia delle prestazioni erogate dalle strutture sanitarie ospedaliere.

ART. 2 – FINALITA' DEL SERVIZIO

Lo scopo generale del SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE ED INTERPRETARIATO è di accompagnare la relazione di immigrati, gruppi di minoranza etnica e i vari contesti di cura e di assistenza riferibili alla AUSL della Romagna e all'IRST s.r.l. Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (di seguito: "IRST"), favorendo la rimozione delle barriere linguistiche e culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza, nonché l'accesso ai servizi e alla qualità delle cure per tutti, anche favorendo gradualmente il loro inserimento nei circuiti ordinari dell'utilizzo dei servizi. In parallelo assistere ed accompagnare le strutture sanitarie e socio-sanitarie nel processo di adeguamento e miglioramento delle prestazioni offerte all'utenza multietnica.

I crescenti bisogni e la domanda di salute della popolazione straniera confermano l'esigenza di favorire il superamento delle barriere linguistiche, culturali e psico-sociali che ostacolano l'accesso e la corretta fruizione di servizi e prestazioni. Emerge con sempre maggiore evidenza la necessità di sostenere i processi di integrazione e di coinvolgimento consapevole nei percorsi di diagnosi e cura e di accrescere conoscenze e competenze anche in tema di prevenzione collettiva e di promozione della salute, per favorire la partecipazione dei singoli e delle comunità immigrate al processo di difesa e recupero della salute.

La Regione Emilia-Romagna, con D.G.R. n. 1576/2004, L.R. n. 5/2004 e D.G.R. n. 141/2009, definisce la figura professionale del mediatore interculturale nell'ambito delle qualifiche professionali regionali.

Come risulta dalla D.G.R. n. 1576/2004, il mediatore interculturale "è in grado di accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistiche e culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture d'appartenenza, nonché l'accesso a servizi pubblici e privati. Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata".

La L.R. n. 5/2004 specifica che le attività di mediazione interculturale contribuiscono a garantire, per i migranti, "pari opportunità di accesso all'abitazione, al lavoro, all'istruzione ed alla formazione professionale, alla conoscenza delle opportunità connesse all'avvio di attività autonome ed imprenditoriali, alle prestazioni sanitarie ed assistenziali [...] pari opportunità di tutela giuridica e reinserimento sociale".

La D.G.R. n. 141/2009 afferma che il mediatore interculturale "è in grado di individuare e veicolare i bisogni dell'utente straniero, assisterlo e facilitarlo ad inserirsi nel paese ospitante, svolgere attività di raccordo tra l'utente e la rete dei servizi presenti sul territorio, promuovere interventi rivolti alla diffusione della interculturalità".

Il Servizio di Mediazione linguistico-culturale assume la stessa rilevanza sia in ambito ospedaliero che territoriale.

Le finalità si espliciteranno in obiettivi specifici all'interno di 5 piani d'intervento:

1. **PIANO PSICO-SOCIALE E RELAZIONALE** (Diagnosi dei bisogni e risorse dell'utente immigrato): riguarda la prevenzione e la gestione di malintesi e conflitti, l'attenzione alla relazione terapeutica che si instaura, l'analisi dei bisogni e delle domande (sia esplicite che implicite), la collaborazione alla ricerca delle risposte e soluzioni che riguardano progetti innovativi e mirati.
2. **PIANO EDUCATIVO-INFORMATIVO** (Orientamento relazione utente immigrato/servizi): riguarda l'accoglienza, l'orientamento, l'informazione e l'accompagnamento del paziente/utente immigrato e/o appartenente a gruppi etnici e di minoranza.
3. **PIANO CULTURALE** (Mediazione interculturale): riguarda le informazioni sui contesti di origine e sui riferimenti culturali, la valorizzazione degli apporti culturali differenti e la narrazione culturale.
4. **PIANO LINGUISTICO/COMUNICATIVO** (Intermediazione linguistica): comprende la traduzione, l'interpretariato, la facilitazione linguistica, l'esplicitazione e la decodifica della comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.
5. **PIANO ORGANIZZATIVO** (Ri-orientamento dei servizi): riguarda l'assistenza al contesto organizzativo nei processi di adeguamento dei servizi rivolti agli immigrati e ai gruppi di minoranza etnica e del loro inserimento in un sistema di reti socio-sanitarie nel territorio.

ART. 3 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente capitolato tecnico ha per oggetto l'erogazione del servizio di mediazione linguistico-culturale ed interpretariato a tutti i cittadini stranieri che si rivolgono alle strutture dell'AUSL della Romagna (Lotto 1) e dell'IRST (Lotto 2) a scopo di diagnosi e cura. E' inclusa l'attività di traduzione scritta di documentazione sanitaria e materiale informativo, come di seguito specificato.

3.1 DECLINAZIONE OPERATIVA DEI PIANI DI INTERVENTO E OBIETTIVI SPECIFICI

1) Piano psico-sociale e relazionale (Diagnosi dei bisogni e risorse dell'utente immigrato):

- a) Raccogliere dati e informazioni circa la natura dei bisogni dei pazienti/cittadini immigrati ed appartenenti a gruppi di minoranza etnica.
- b) Valorizzare i bisogni e le risorse proprie dell'individuo, anche elaborando percorsi di accompagnamento ed assistenza (es. attività di coinvolgimento degli immigrati e gruppi di minoranza etnica nell'analisi dei problemi e nell'elaborazione delle possibili soluzioni).
- c) Erogare interventi formativi e di aggiornamento professionale rivolti ai mediatori.

2) Piano educativo/informativo (Orientamento relazione utente immigrato/servizi):

- a) Erogare interventi formativo/informativi sull'accesso, sui percorsi ed il funzionamento dei servizi e relative procedure e regolamenti (es. Punti informativi dentro le strutture, Corsi rivolti a pazienti e gruppi target, Punti informativi nel territorio, ecc.)
- b) Erogare interventi formativo/informativi rivolti al personale dei servizi sanitari e socio-sanitari su come meglio lavorare con i mediatori culturali.
- c) Tradurre materiale scritto in sostegno ad un appropriato accesso ed utilizzo dei servizi (es. Materiale informativo sui servizi, segnaletica, chatbot, etc.)

3) Piano culturale (mediazione interculturale):

- a) Erogare interventi di mediazione culturale al fine di interpretare i codici culturali (e non solo linguistici) dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa tra utente immigrato e operatore e fra gruppi di utenti e operatori (con particolare riferimento all'area materno-infantile, salute mentale, socio-assistenziale, di prevenzione e promozione della salute).
- b) Erogare interventi formativo/informativi a sostegno dell'accrescimento delle competenze e delle conoscenze del paziente o di gruppi specifici nella gestione della malattia o della situazione di salute (es. educazione sanitaria, stili di vita, alleanze terapeutiche, auto-aiuto, etc.).
- c) Tradurre materiale scritto a sostegno della comprensione culturale (es. religione, alimentazione, igiene, sicurezza, etc.).
- d) Garantire il "diritto al significato" in ambito antropologico e medico-sociale, ovvero affermare il diritto di ogni individuo, specialmente in contesti di malattia o fragilità, di partecipare attivamente alla costruzione del significato della propria esperienza vissuta, per poterla elaborare, comprendere e affrontare, promuovendo autonomia e dignità, attraverso la co-costruzione di senso con professionisti e comunità di cura, superando una visione puramente biomedica della salute.

4) Piano linguistico/comunicativo (intermediazione linguistica):

- a) Erogare interventi di traduzione linguistica nella relazione utente immigrato/operatore (con particolare riferimento all'area più strettamente clinica, alberghiera ed amministrativa).
- b) Assistere l'operatore nella codifica della domanda espressa (es. sportelli CUP, Ambulatori, laboratori, etc.).
- c) Tradurre materiale scritto a sostegno della comunicazione (es. consenso informato, questionari anamnestici, lettere di dimissione, etc.).

5) Piano organizzativo (ri-orientamento dei servizi):

- a) Progettare, secondo le direttive della AUSL della Romagna e dell'IRST, interventi e/o nuovi servizi o migliorare quelli esistenti in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata o di minoranze etniche.
- b) Creare collegamenti comunicativi stabili con le comunità etniche e con la rete dei servizi del territorio che operano in questo settore.
- c) Produrre sinergie con l'associazionismo ed il volontariato nonché con i servizi pubblici esistenti sul territorio.

3.2 TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Il servizio di mediazione linguistico-culturale ed interpretariato con accesso dei Mediatori/Interpreti alle strutture aziendali dovrà essere espletato attraverso:

1) PRESENZA FISSA, presso le "Postazioni di attività – Sportelli fissi" di cui all'allegato "A" del presente capitolato):

- a) giornaliera e/o settimanale e/o stagionale (sportello informativo e accoglienza, consultori familiari e pediatrici, ecc). Per quanto riguarda il personale interprete, l'articolazione dell'attività potrà essere espletata su specifica richiesta della AUSL della Romagna con prestazioni sulle 24 ore giornaliere compresi i festivi. La presenza fissa è da considerare la modalità di elezione in tutti i casi in cui la richiesta di interventi di mediazione culturale non sia occasionale. Per i Servizi erogati in PRESENZA FISSA l'AUSL della Romagna potrà richiedere adeguata reportistica giornaliera o settimanale relativa ai contatti e alle relazioni gestite, agli argomenti trattati o ogni altra informazione di interesse dell'AUSL della Romagna. Gli orari di presenza presso gli sportelli fissi di cui all' "Allegato A: Postazioni di attività – Sportelli fissi", sono stabiliti dall'AUSL della Romagna; L' "Allegato A: Postazioni di attività – Sportelli fissi", in conseguenza di nuove esigenze organizzative/operative potrà subire successive rimodulazioni, ad insindacabile giudizio e provvedimento dell'AUSL della Romagna.

2) PRESENZA A CHIAMATA:

- a) Presenza **programmata** su richiesta per interventi specifici; in tal caso il preavviso non è inferiore alle 12 ore;
- b) Interventi in **urgenza**; in tal caso il preavviso è inferiore o pari alle 12 ore (es.: prima informazione al paziente e/o ai familiari, gestione della salma per la religione islamica, ecc.);
- c) Interventi in **emergenza**; in tal caso il preavviso è inferiore o pari alle 2 ore (es.: per acquisizione consenso informato del paziente per intervento diagnostico/chirurgico urgente, per procedura di consenso per espianto di organi, ecc.);

3) ATTIVITA' SU PROGETTO:

attività che prevedono l'azione sistematica e continuativa dei mediatori nell'ambito di progetti specifici in capo all'AUSL della Romagna e all'IRST.

4) TRADUZIONE SCRITTA DI DOCUMENTI E MATERIALE INFORMATIVO:

traduzione scritta, nelle diverse lingue, di documentazione sanitaria, foglio illustrativo farmaci e opuscoli riguardanti problematiche di carattere socio-sanitario (informazioni sui servizi e sulle modalità per accedervi, procedure, etc.); non solo documentazione semplice, ma anche traduzione giurata. A tal fine, la AUSL della Romagna e l'IRST potranno chiedere la distribuzione di materiale informativo relativo ai servizi e alle prestazioni erogate, tradotto in lingua straniera, presso le strutture della AUSL della Romagna e l'IRST medesima. La traduzione orale di documentazione sanitaria e altro materiale informativo, utilizzato durante la pratica assistenziale, ovvero durante i colloqui tra il personale sanitario dell'AUSL della Romagna, dell'IRST e i pazienti, sarà realizzata senza costi aggiuntivi.

5) ATTIVITA' DI COORDINAMENTO E RESPONSABILITA' GENERALI DEL SERVIZIO:

Nomina del Referente Tecnico dell'Appalto da parte dell'operatore economico aggiudicatario. L'operatore economico aggiudicatario deve garantire nell'ambito dell'esecuzione del servizio l'attività di coordinamento, individuando il Referente Tecnico dell'Appalto a cui affidare la direzione complessiva del servizio.

Il Referente Tecnico dell'Appalto dovrà avere la capacità di predisporre e gestire tutti gli adempimenti previsti contrattualmente e di rappresentare ad ogni effetto l'operatore economico aggiudicatario. Questi garantirà, altresì, la massima collaborazione possibile ai competenti organi della AUSL della Romagna e dell'IRST.

Il Referente Tecnico dell'Appalto, responsabile della direzione complessiva del servizio, deve essere designato dall'operatore economico aggiudicatario e deve possedere adeguata e specifica formazione in riferimento alle attività oggetto dell'appalto.

6) SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRADUZIONE DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA DA STRANIERI SOLVENTI (OPZIONALE)

E' finalizzata all'attività inerente la raccolta, catalogazione, trasmissione agli uffici competenti della documentazione sanitaria e identità personali degli stranieri che accedono alle strutture sanitarie dell'AUSL della Romagna e dell'IRST; alla corrispondenza in lingua straniera con società assicurative e Enti Esteri di Assicurazione Sociale e Sanitaria; assistenza agli stranieri per il pagamento per cassa.

ART. 4 – AMBITI DI ATTIVITA' E SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO RICHiesto

Come già detto nell'articolo 2, il Servizio di Mediazione linguistico-culturale ed interpretariato avrà la stessa rilevanza sia in ambito ospedaliero che territoriale, con specifiche contestualizzazioni in base agli obiettivi da perseguire nei cinque piani di intervento ivi descritti.

Per la realizzazione di tali Piani sarà necessario possedere competenze che possiamo raccogliere in tre ambiti di attività:

4.1 Area Informazione/Orientamento/Accessibilità.

4.2 Area Accoglienza/Personalizzazione/Umanizzazione dei Servizi/Integrazione socio-sanitaria.

4.3 Area Traduzione scritta, attività amministrativa e coordinamento.

4.1 Area Informazione/Orientamento/Accessibilità

Una migliore conoscenza di servizi e prestazioni offerte dal Servizio Sanitario Regionale è sicuramente un contributo importante all'accessibilità. I compiti del Mediatore linguistico-culturale in questo ambito sono:

- contribuire allo sviluppo di un servizio di accoglienza, orientamento e prima informazione in grado di fornire risposte specifiche e personalizzate, anche tramite strumenti su piattaforma web (chatbot);
- gestire il colloquio comprendendo quelle che sono le reali necessità degli utenti al fine di fornire una adeguata assistenza sanitaria;
- contribuire al completamento dell'iter amministrativo finalizzato alla riscossione delle somme relative alle prestazioni eseguite;
- rafforzare sinergie e lavoro di rete fra i diversi *front office* aziendali e con la rete degli sportelli informativi dei diversi enti locali ed amministrazioni pubbliche (Comune, Centro per l'impiego, ecc.) per consentire agli stranieri di conoscere i servizi ed accedervi con percorsi facilitati.

Fermi restando gli obiettivi indicati dal presente documento, si precisa che l'aggiudicatario deve essere in grado di garantire le attività connesse allo sportello Informativo ed accessibilità, ed in particolare:

- accoglienza ed orientamento di stranieri che necessitano di un supporto linguistico e socio-culturale per l'accesso ai servizi e prestazioni erogate dalla AUSL della Romagna e dall'IRST, inclusi gli Stranieri Temporaneamente Presenti (STP);
- integrazione con il Centro Stranieri dei Comuni del territorio, con le Associazioni umanitarie (Caritas, CRI, ecc.) e con altre Associazioni del terzo settore, per un interscambio di informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi, orientandoli verso gli uffici e sportelli dedicati;
- assistenza nell'espletamento delle procedure per il rilascio della tessera STP;
- diffusione di opuscoli informativi all'interno della AUSL della Romagna e dell'IRST ed all'esterno nei punti di maggiore aggregazione, in occasione della promozione di progetti specifici;
- collegamento in rete con altri sportelli aziendali dedicati alle persone straniere;
- supporto ai pazienti in fasi critiche del percorso diagnostico e/o terapeutico (es.: necessità di presidi sanitari, protesi, ecc);
- facilitazione delle relazioni tra i pazienti ed i loro familiari con famiglie appartenenti alla stessa etnia di origine;
- informazione agli stranieri ed agli operatori in merito alla presa in carico terapeutica e accesso alle strutture sanitarie della AUSL della Romagna e dell'IRST relativamente agli stranieri ancora residenti all'estero;
- monitoraggio documentato dei contatti con gli stranieri per l'individuazione dei servizi e prestazioni maggiormente richiesti e degli eventuali ostacoli incontrati nell'accesso ai servizi, per migliorare l'informazione e proporre interventi adeguati;
- monitoraggio degli interventi richiesti dalle diverse strutture organizzative mediante la redazione di adeguata reportistica, al fine di identificare le problematiche relative all'accesso alle cure e ai servizi da parte dei cittadini stranieri e alle aree organizzative critiche e proporre azioni di miglioramento nell'ottica di un'integrazione incrementale;

- coordinamento e organizzazione degli interventi di mediazione culturale richiesti dalle varie UU.OO./Servizi;
- partecipazione ad incontri con operatori sanitari che sono maggiormente a contatto con utenti stranieri;
- coordinamento e svolgimento delle attività connesse a progetti specifici (es. convocazioni telefoniche per screening oncologici, partecipazione ad incontri organizzati per progetti specifici).

4.2 Area Accoglienza/Personalizzazione/Umanizzazione dei servizi/Integrazione socio-sanitaria

4.2.1 Attività di mediazione culturale a supporto di tutte le attività di diagnosi, cura e riabilitazione e di prevenzione individuale e collettiva

Il Mediatore ha la funzione di facilitare le relazioni tra gli operatori e le persone straniere e in tale area deve:

- essere sensore ed interprete della domanda e dei bisogni della persona straniera;
- supportare i professionisti e gli operatori negli scambi di informazioni necessarie all'espletamento del percorso di erogazione della prestazione/servizio e alla corretta fruizione da parte del paziente;
- facilitare la continuità terapeutica-assistenziale;
- collaborare alla elaborazione e traduzione orale di materiale informativo.

4.2.2 Attività di mediazione culturale nei Consultori pediatrici, familiari e/o in altre strutture distrettuali e ospedaliere tramite presenza fissa e/o presenza a chiamata e/o attività su progetto

La salute materna e infantile rappresenta uno degli ambiti prioritari di intervento. Considerata la capillare presenza di strutture territoriali e ospedaliere dedicate a tal fine nel territorio romagnolo, il miglioramento dell'accessibilità ai servizi si attua soprattutto tramite l'implementazione di un adeguato percorso educativo / informativo. Le attività svolte in questo settore sono tese a facilitare l'accesso ai servizi sanitari offerti, con particolare riferimento ai servizi che svolgono attività di prevenzione.

Ai fini di garantire la continuità del servizio, nel rispetto delle esigenze etnoculturali e religiose della comunità araba e islamica, si chiede la disponibilità di uno o più mediatori di sesso femminile, con possibilità di richiedere il mediatore culturale di sesso maschile nei casi di necessità rilevate dagli operatori.

Il mediatore/interprete, nei singoli ambiti di intervento/presenza, svolge i compiti richiesti da ogni organizzazione, quali, a titolo meramente esemplificativo:

- accompagnare la donna straniera nel percorso diagnostico e terapeutico in ambito ginecologico o di interruzione di gravidanza, dal Consultorio alle Strutture Organizzative Ospedaliere;
- accompagnare la donna gravida nella visita all'U.O. Ostetricia, al nido neonati ed al punto nascita;
- effettuare colloquio individuale "concentrato" (gravida, ostetrica del Consultorio, Mediatrice) di preparazione al parto;
- assistere la puerpera ed il neonato durante le visite domiciliari e presso il Consultorio pediatrico per le vaccinazioni;
- reperire informazioni e documentazione relative agli interventi sanitari eseguiti nel Paese di origine, effettuando eventuali traduzioni e provvedendo all'archiviazione dei dati (es.: vaccinazioni);
- altre attività connesse, anche di natura amministrativa (es. la riscossione delle somme relative alle prestazioni del servizio).

4.2.3 Attività di mediazione culturale nell'ambito della Tutela Minori della AUSL della Romagna

Conformemente alla vigente legislazione nazionale e regionale, per effetto delle eventuali Convenzioni per la gestione associata ed integrata dei percorsi a favore dei minori residenti, la AUSL della Romagna può collaborare con tutti i Comuni alle attività di assistenza sociale alla famiglia, alla maternità, all'infanzia e all'età evolutiva. In particolare, tale attività deve essere assicurata a favore di minori in stato di necessità e a rischio di disadattamento, compresi i minori stranieri non accompagnati, con l'obiettivo di reinserimento familiare e sociale.

Considerato che un elevato numero di minori in difficoltà è costituito da stranieri di varie nazionalità (Europa dell'Est, Africa, Cina, Medio Oriente, Bangladesh, Pakistan, Afghanistan ecc), l'attività di mediazione culturale si rende necessaria per permettere ai minori stranieri e alle loro famiglie di comunicare con le professionalità aziendali dedicate a supportarli in fasi di difficoltà (Assistenti Sociali, Psicologi, Educatori, Neuropsichiatri infantili, etc.).

4.3 Area Traduzioni scritte, attività amministrativa e coordinamento

4.3.1 Traduzione scritta di documentazione e materiale informativo

Ai fini dell'espletamento del servizio, si chiede la traduzione scritta, nei termini richiesti dalla AUSL della Romagna e dall'IRST e/o concordati con l'aggiudicatario, di documenti di natura sanitaria redatti in lingua straniera utili alla loro presa in carico nel percorso di cura e/o diagnostico e degli operatori che con essi si rapportano. I documenti oggetto di traduzione possono riguardare temi di carattere socio-sanitario, dal taglio divulgativo con utilizzo di lessico generale e una componente più o meno spiccata di lessico tecnico / specialistico / terapeutico. Può essere richiesta anche la traduzione scritta di documentazione prodotta dalla AUSL della Romagna e dall'IRST dall'italiano verso lingua straniera, nei limiti e nelle forme previste dalle Procedure Aziendali in vigore.

In relazione alle tipologie di documenti, la AUSL della Romagna e l'IRST possono richiedere, a titolo meramente esemplificativo, anche l'attività di:

- Traduzione dei Foglietti Illustrativi di farmaci redatti in lingua straniera
- Certificazioni mediche e vaccinali
- Revisione linguistica di traduzioni esistenti sia in formato cartaceo che digitale
- Traduzioni giurate

4.3.2 Attività amministrativa (opzionale)

La figura del MEDIATORE LINGUISTICO CULTURALE ED INTERPRETARIATO, collocata presso le sedi ospedaliere, potrà essere chiamato a svolgere le proprie funzioni in collaborazione con il personale sanitario delle equipe delle Unità Operative e svolgere un'attività preparatoria (recupero documenti, verifica copertura sanitaria), propedeutica al completamento dell'iter amministrativo di competenza degli uffici amministrativi preposti al recupero del credito nelle varie forme previste dalla normativa in materia di stranieri.

In particolare, si precisano le seguenti ulteriori funzioni:

- Acquisire documenti identificativi per il corretto inserimento dei dati anagrafici del paziente straniero e, qualora ne sia sprovvisto, far compilare la modulistica prevista dalle Procedure Aziendali.
- Inserire nelle procedure informatiche aziendali l'anagrafica del paziente straniero.
- Verificare e acquisire copertura sanitaria in Italia o Paese d'origine di cittadini UE ed EXTRA UE.
- Nel caso di straniero solvente sottoporre Informativa/Impegno di pagamento e verificare che venga correttamente compilata e sottoscritta.

- Supportare, dal punto di vista linguistico, l'iter amministrativo, nel caso di presa in carico da parte di assicurazioni private estere.

Si precisa ulteriormente che, nell'ambito di una possibile riorganizzazione aziendale, l'attività amministrativa sopra esposta potrà essere richiesta in conseguenza di nuove esigenze organizzative/operative stabilite dalla AUSL della Romagna e dell'IRST.

4.3.3 Attività di coordinamento

L'offerente deve garantire, nell'ambito dell'esecuzione del servizio, la figura del Referente Tecnico dell'appalto, nonché la sua partecipazione alle relative attività di Coordinamento per la AUSL della Romagna e l'IRST.

Il Referente Tecnico dell'Appalto deve svolgere la funzione di coordinamento, anche attraverso le seguenti attività:

- assumere la responsabilità di tutte le attività oggetto della gestione del servizio richiesto;
- assumere il ruolo di referente unico nei confronti della AUSL della Romagna e l'IRST nella fase esecutiva dell'appalto;
- partecipare a riunioni per fornire indicazioni e ri-orientamento dei servizi rispetto alle esigenze sopravvenute nel corso dell'esecuzione dell'appalto;
- curare la corretta gestione delle procedure di richiesta, attivazione e rendicontazione dei servizi effettuati con le modalità, la tempistica e gli strumenti anche di tipo telematico previsti nel presente capitolato e nell'offerta tecnica presentata;
- organizzare la presenza dei mediatori nel servizio fisso e a chiamata;
- autorizzare e smistare le chiamate su richiesta;
- curare l'armonizzazione del lavoro di tutti gli operatori coinvolti nell'esecuzione del servizio, allo scopo di rendere lo stesso massimamente efficiente e razionale;
- curare la rilevazione dei bisogni formativi dei mediatori.

Il Referente Tecnico dell'appalto deve interagire in un'ottica di partnership costantemente attiva con il DEC della AUSL della Romagna, l'IRST e il Coordinatore dei Servizi mediazione culturale ed interpretariato, nell'ambito del "Coordinamento Aziendale dei Servizi di mediazione linguistico-culturale ed interpretariato", avvalendosi dell'esperienza reciprocamente maturata nel corso dell'esecuzione dell'appalto, con le seguenti finalità:

- pianificazione, programmazione e valutazione del servizio annuale e monitoraggio almeno semestrale;
- miglioramento continuo delle prestazioni e dello sviluppo di forme maggiormente efficaci di integrazione fra le varie tipologie di servizi.

ART. 5 – RISORSE E COMPETENZE PROFESSIONALI PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Relativamente alle risorse per la realizzazione del servizio:

- 1) le strutture sanitarie dell'Azienda Usl della Romagna e dell'IRST di norma mettono a disposizione gli spazi e gli strumenti informatici e per la comunicazione interna necessari allo svolgimento della funzione;
- 2) l'aggiudicatario mette a disposizione:
 - a) le risorse umane (mediatori/interpreti) per lo svolgimento del servizio e per la corretta gestione delle funzioni di coordinamento e supporto organizzativo;
 - b) le risorse necessarie e personali per lo svolgimento delle attività richieste (trasporti, cellulare, ecc.).

L'aggiudicatario, nel rispetto dei parametri qualitativi prescritti dal presente documento, nonché in conformità ai vincoli di legge e alla proposta gestionale offerta, agisce autonomamente nell'organizzazione delle risorse umane da impiegare.

Per l'espletamento del servizio richiesto, l'aggiudicatario deve utilizzare personale idoneo a soddisfare esigenze diverse che variano dalla mera attività di interpretariato ad interventi di mediazione interculturale per l'integrazione delle persone straniere (si vedano gli artt. 2 e 3).

L'aggiudicatario deve farsi carico della formazione professionale permanente specifica dei propri operatori, attraverso corsi interni o la partecipazione a corsi organizzati esternamente all'impresa, con indicazione delle tematiche formative e/o di aggiornamento, delle ore di attività formative e dei formatori. L'aggiudicatario deve inoltre assicurare la formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro in riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e in materia di tutela dei dati personali (regolamento UE/2016/679(GDPR));

5.1 Requisiti minimi

Ai fini dell'erogazione dei servizi previsti, l'offerente deve avvalersi di operatori in grado di coprire un panorama linguistico minimo, composto dalle seguenti lingue: arabo, rumeno, bengalese (bangla), albanese, russo, tedesco, cinese, ucraino, urdu oltre alle lingue veicolari (francese, inglese, spagnolo).

Le eventuali lingue offerte in aggiunta al requisito minimo richiesto concorreranno alla valutazione di qualità in sede di aggiudicazione tra i servizi aggiuntivi.

I requisiti richiesti per la figura di Interprete con funzioni amministrative sono la conoscenza approfondita, scritta e parlata delle seguenti tre lingue: Inglese - Francese - Tedesco.

5.2 Requisiti formativi

A) Conoscenza della lingua di mediazione orale e scritta attestata secondo una delle seguenti modalità:

- 1) Lingua certificabile secondo il "Common Framework of Reference for Language": la conoscenza della lingua di mediazione orale e scritta a livello C1, dimostrata tramite idoneo titolo di studio e/o certificazione rilasciata da Autorità riconosciuta;
- 2) Lingua non certificabile secondo il Common Framework of Reference for Language: per la lingua di mediazione è richiesta almeno una delle seguenti condizioni:

- nazionalità nella lingua straniera;
- autocertificazione della lingua madre;
- diploma di laurea nella lingua straniera;
- attestato di idoneità o equipollenza di titolo di studio comprovante la conoscenza linguistica almeno a livello C1;
- soggiorno di almeno 3 anni documentabile per lavoro o studio;
- esperienza lavorativa documentata nell'ambito della mediazione di almeno due anni per pubbliche amministrazioni.

- 3) Per i cittadini comunitari ed extracomunitari di madrelingua non italiana: conoscenza della lingua italiana orale e scritta almeno di livello B2 del Common Framework of Reference for Language, dimostrata tramite idoneo titolo di studio e/o attestazione rilasciata da Istituto autorizzato o riconosciuto.

B) Diploma di scuola superiore o titolo equipollente (posseduto nella misura di almeno il 70% dei mediatori utilizzati).

C) Una conoscenza adeguata della legislazione del paese per cui offre il servizio di mediazione interculturale e di quella italiana sull'immigrazione, oltre che del Sistema Sanitario Regionale; conoscenza approfondita sulle modalità di accesso ai servizi sanitari ubicati nel territorio aziendale e dell'organizzazione interna dell'AUSL della Romagna e dell'IRST.

- D) Formazione specifica per la mediazione linguistico culturale, intendendo con ciò la laurea in mediazione linguistico e culturale o corso di almeno 100 ore o altra documentazione curriculare che documenta l'acquisizione di specifiche competenze tecniche e relazionali attraverso servizi attivi nel campo della mediazione in ambito socio-sanitari della durata di almeno 2 anni.

In casi eccezionali, previa autorizzazione dell'AUSL della Romagna e dell'IRST, potrà essere valutata la necessità di utilizzare personale non in possesso dei requisiti sopra elencati. In questo caso, la ditta è tenuta a comunicare il curriculum del personale da inserire allo scopo di favorire una valutazione da parte dell'Azienda. In questo caso sarà valorizzata la proposta di operatori con esperienza biennale di servizio in pubbliche amministrazioni e/o strutture sanitarie private, purché in possesso almeno di diploma di scuola secondaria di 2° grado. In caso di diploma non conseguito in Italia ma non riconosciuto, almeno la licenza di scuola secondaria di primo grado conseguita in Italia a garanzia di una adeguata conoscenza della lingua italiana - e con l'impegno di acquisire lo specifico titolo nei due anni successivi, compatibilmente con l'offerta formativa istituzionale.

Conoscenze e competenze superiori ai minimi richiesti - per quanto riguarda la cultura d'origine, la lingua e la cultura italiana, le competenze ed esperienze professionali, inclusa la comunicazione e la relazione d'aiuto – costituiscono oggetto di valutazione relativamente al profilo qualitativo dell'offerta.

La Ditta si farà carico del percorso curriculare dei mediatori da inserire in servizio in merito ai requisiti sopra indicati, concordando con l'Azienda Usl della Romagna le modalità di acquisizione dei requisiti che non fossero ancora in possesso del mediatore, con particolare riferimento all'esperienza specifica in ambito sanitario ed alle conoscenze normative e regolamentari. Per i mediatori da inserire in servizio, dovrà essere previsto in ogni caso un periodo di affiancamento non inferiore a quindici giorni lavorativi effettivi, salvo diversa disposizione da concordare tra le parti.

5.3 Requisiti operativi

Sono richieste le seguenti competenze:

- A) tecniche di base della comunicazione, counseling, gestione dei colloqui, gestione delle relazioni interculturali;
- B) capacità di intermediazione tra la persona immigrata e le strutture sociosanitarie, mantenendo sempre un atteggiamento di terzietà e neutralità rispetto ai contenuti riferiti di volta in volta tra gli operatori della AUSL della Romagna, l'IRST e i cittadini stranieri;
- C) capacità di aiutare l'utente ad esprimere correttamente ed esaurientemente i propri bisogni di salute o altre esigenze particolari;
- D) buona conoscenza della metodologia transculturale con formazione specifica e documentata e capacità di utilizzo di strumenti di tipo socio-antropologico;
- E) buona conoscenza e uso di strumenti tecnologici di comunicazione: posta elettronica, internet, programmi base PC, Smartphone, applicazioni e piattaforme per la videoconferenza.

È a carico della AUSL della Romagna e dell'IRST la fornitura di eventuali divise, calzature e dispositivi di protezione individuale al personale del Fornitore, qualora ciò s'imponga in relazione al luogo in cui deve svolgersi l'attività (con deroga per situazioni straordinarie, che dovranno essere concordate con il DEC del contratto).

ART. 6 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

6.1 Relativamente al **Servizio di mediazione linguistico-culturale** la ditta aggiudicataria deve:

- a) provvedere alla selezione del personale;
- b) farsi carico della formazione professionale permanente specifica dei propri operatori, come descritto nell'art. 5;
- c) provvedere ad iniziative di riqualificazione e aggiornamento nelle tematiche connesse all'oggetto del contratto, eventualmente concordando contenuti e modalità con la AUSL della Romagna e l'IRST, in collaborazione con le Unità Operative coinvolte nei progetti di mediazione, senza che ciò dia diritto a compensi aggiuntivi;
- d) garantire che l'espletamento del servizio avvenga nei termini previsti in tutte le sedi, sostenendone i relativi costi;
- e) garantire la rintracciabilità di uno o più coordinatori attraverso la disponibilità di un recapito telefonico h 24 per poter attivare interventi in emergenza/urgenza;
- f) osservare le disposizioni previste dalla normativa che disciplina le varie tipologie di rapporti di lavoro, in particolare in materia previdenziale ed assistenziale, assicurativa, infortunistica, integrandole con le disposizioni derivanti da eventuali Procedure e Regolamenti Aziendali dell'AUSL della Romagna e l'IRST;
- g) assumere l'onere retributivo degli operatori utilizzati nel rispetto delle normative e degli accordi vigenti in materia;
- h) farsi carico di tutte le spese necessarie relative alla presenza dei suoi operatori nel luogo di lavoro;
- i) rispettare gli obblighi relativi agli adempimenti fiscali previsti dalla legislazione vigente;
- j) attivare procedure e attività di monitoraggio in accordo col DEC e con il Coordinatore mediazione culturale ed interpretariato che consentano la verifica dell'andamento, gestione e risultati ottenuti rispetto agli obiettivi da raggiungere, producendo, se richiesto, adeguata reportistica;
- k) segnalare tempestivamente al referente delle aziende committenti ogni problema che sorga nell'espletamento del servizio prestando la fattiva collaborazione per la rapida soluzione dei problemi segnalati;
- l) può richiedere lo spostamento, modifica o rettifica di una prestazione programmata solo se vi è un preavviso di almeno 14 giorni, e comunque il totale delle richieste di spostamento, rispettivamente per l'AUSL della Romagna e per l'IRST, non deve superare il 5% delle richieste totali annue;
- m) per le richieste di intervento in modalità "programmata", l'aggiudicatario deve dare riscontro scritto alla richiesta di mediazione, nel più breve tempo possibile, entro 3 giorni e comunque nel rispetto delle necessità di programmazione e conferma degli interventi diagnostico – terapeutici dei Servizi richiedenti;
- n) in accordo con il DEC e con il Coordinatore mediazione culturale ed interpretariato della AUSL della Romagna e dell'IRST, supervisionare il lavoro dei mediatori affinché:
 - conoscano e rispettino le Procedure Aziendali interferenti all'attività di Mediazione Culturale ed Interpretariato presso l'AUSL della Romagna e l'IRST, le eventuali piattaforme informatiche dedicate alla Mediazione Culturale ed Interpretariato;
 - assicurino la loro disponibilità a prestare la loro attività presso tutte le sedi e su tutto il territorio della AUSL della Romagna e l'IRST;
 - abbiano sempre un documento identificativo munito di foto e di cartellino di riconoscimento;
 - mantengano un comportamento irreprensibile e decoroso, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori e in particolare nei riguardi del cittadino-utente;
 - consegnino eventuali oggetti rinvenuti all'interno della struttura al proprio Responsabile;
 - rifiutino qualsiasi compenso e/o regalia;
 - rispettino i divieti e le prescrizioni previste per il luogo in cui prestano servizio, con particolare attenzione ai DPI, se previsti.

- o) garantire che le prestazioni oggetto del contratto siano rese con continuità, comunicando tempestivamente al Coordinatore Servizi Sanitari della mediazione culturale ed interpretariato le eventuali assenze o sostituzioni (anche per ferie o altro). In particolare:
- l'offerente deve garantire criteri e modalità per il reclutamento e la selezione del personale con particolare riferimento all'oggetto di gara e per il contenimento del turnover degli operatori;
 - l'aggiudicatario assume a proprio carico la responsabilità della puntuale esecuzione del servizio anche in caso di scioperi o vertenze sindacali del suo personale, durante il periodo estivo e durante i periodi delle festività programmate, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio medesimo;
 - in caso di scioperi generali di categoria, l'aggiudicatario deve comunicare al DEC e/o al Coordinatore mediazione culturale ed interpretariato nei tempi previsti dalla normativa di riferimento, il giorno dello sciopero e le modalità di svolgimento del servizio. Al tal fine, l'aggiudicatario, in accordo con il DEC deve elaborare una pianificazione degli interventi da attuarsi in caso di sciopero;
 - è ammessa la sostituzione permanente o temporanea di un operatore impegnato in un servizio di lunga durata, solo se motivata da oggettive esigenze (es. cessazione del rapporto di lavoro); è richiesto un preavviso di almeno 7 giorni, mediante comunicazione scritta al DEC, rispetto alla data di cessazione del rapporto di lavoro e la sostituzione entro 30 giorni da tale data, con adeguato periodo di affiancamento.
- p) Sostituire definitivamente il mediatore entro 7 giorni dalla richiesta, qualora costui dimostri di non possedere le capacità richieste o sia responsabile di comportamenti professionalmente e deontologicamente non corretti; la richiesta di sostituzione è motivata ed effettuata per iscritto dalla AUSL della Romagna e dall'IRST.

6.2 Relativamente al Servizio di traduzione scritta di documentazione e materiale informativo l'aggiudicatario deve occuparsi, per ogni incarico di traduzione affidatogli, di:

- individuare il/i traduttore/i;
- organizzare e controllare attività di traduzione in tutte le lingue richieste (correttezza linguistica e formale anche attraverso l'utilizzo di più soggetti in concorso, conformità con le indicazioni e i glossari eventualmente forniti dalla AUSL della Romagna e l'IRST);
- restituire alla AUSL della Romagna e l'IRST le memorie di traduzione create.

Salvo diversi accordi tra la AUSL della Romagna, IRST e il Fornitore, i tempi di consegna devono essere di norma contenuti entro i seguenti termini:

- entro 15 giorni per la traduzione di generica documentazione info-educativa, foglietti informativi relativi a farmaci (bugiardini), altra documentazione tecnico-scientifica;
- entro 3 giorni per la traduzione di documentazione sanitaria utile alla presa in carico dei pazienti relativamente al loro accesso ai percorsi di cura presso le strutture della AUSL della Romagna e dell'IRST.

L'aggiudicatario è tenuto a consegnare il lavoro entro il termine concordato e previsto nel documento di incarico. I termini possono essere derogati a seguito di accordo scritto tra le parti e riguardano esclusivamente il materiale consegnato all'atto dell'accettazione dell'incarico e/o eventuali integrazioni o modifiche successive, accettate per iscritto.

L'aggiudicatario si obbliga a mantenere riservati i testi e gli eventuali dati personali relativi alla AUSL della Romagna e l'IRST, alla natura del lavoro svolto e qualsiasi informazione trasmessa dalla AUSL della Romagna e dall'IRST ai fini della traduzione.

L'aggiudicatario si obbliga altresì a mantenere riservati i fini per i quali i testi sono stati tradotti e l'identità degli eventuali soggetti terzi coinvolti.

L'aggiudicatario è solidalmente responsabile nei confronti del cittadino-utente, per quanto attiene l'attività di traduzione svolta. La traduzione scritta di documentazione sanitaria e materiale informativo deve essere certificata mediante apposizione di timbro e firma dall'aggiudicatario a garanzia della corrispondenza/correttezza del testo.

ART. 7 – PROGRAMMAZIONE ANNUALE, ESECUZIONE, RENDICONTAZIONE DEGLI INTERVENTI, CONTROLLI

7.1 Programmazione annuale

La programmazione annuale di tutte le attività oggetto del presente Capitolato avviene sulla base dell'ipotesi organizzativa pianificata dalla AUSL della Romagna e dall'IRST, nel rispetto di tutti i criteri e delle clausole generali previste dal presente capitolato e di quanto contemplato nell'offerta.

Se ritenuto necessario, le attività richieste per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'affidamento, non espressamente contemplate dal presente documento, potranno essere definite nell'ambito di protocolli operativi tra la AUSL della Romagna e l'IRST e l'aggiudicatario del servizio, nel rispetto delle linee programmatiche e delle clausole del presente documento. Per gli interventi a progetto il programma dovrà contenere obiettivi, tempi, strumenti, modalità di verifica e requisiti dei mediatori in relazione al servizio da assicurare.

7.2 Esecuzione

L'aggiudicatario attiva gli interventi a chiamata su richiesta della AUSL della Romagna e dell'IRST, trasmesse per iscritto, attraverso apposita modulistica o piattaforma informatica dedicata. La richiesta di attivazione di ogni intervento di mediazione culturale deve contenere gli elementi utili alla corretta programmazione dell'intervento:

- caratteristiche e finalità;
- tempi di attivazione;
- flessibilità della richiesta (ove possibile);
- luogo ove la mediazione dovrà essere resa;
- identità del soggetto richiedente;
- requisiti del mediatore da utilizzare (nazionalità, lingua, competenze, indicazioni di genere ove funzionale all'intervento specifico, nonché ogni altro elemento ritenuto necessario secondo il caso).

Per ogni intervento realizzato deve essere compilato un rapporto di rendicontazione dell'intervento, sottoscritto dal mediatore stesso e controfirmato dal responsabile o da altro operatore dell'Unità Operativa che ha richiesto l'intervento.

Ogni rapporto deve contenere le informazioni necessarie alla corretta gestione degli adempimenti amministrativi, alla rendicontazione di attività e alla valutazione dei risultati.

I rapporti di intervento, con le relative richieste allegate, devono essere conservati dall'aggiudicatario e presentati insieme al consuntivo mensile per consentire al DEC di verificare il regolare adempimento delle prestazioni contrattuali.

Per l'AUSL della Romagna, qualora siano erogate consulenze telefoniche in lingua, il fornitore può avvalersi degli operatori in presenza fissa, nella lingua corrispondente, presenti in una delle "Postazioni di Attività – Sportelli fissi" previste dall'allegato "A" del presente capitolato, senza alcun aggravio di spesa. Non è consentito l'utilizzo degli operatori presenti presso gli sportelli fissi dell'AUSL della Romagna per l'erogazione delle prestazioni di Mediazione Culturale ed Interpretariato da remoto in favore dell'IRST.

Gli interventi a chiamata (rif.ti B1, B2, B3 della tabella di cui all'art. 9 seguente) possono essere erogati in modalità remota (via telefono, videochiamata), con esclusione dei seguenti casi:

- Fragilità dei pazienti (presenza di minori, pazienti dei CSM, ecc.)
- Delicatezza e complessità del percorso diagnostico – terapeutico
- Presenza di importanti barriere culturali / religiose / sociali

- Percorsi di accompagnamento alla gravidanza / nascita
- Percorsi di accompagnamento alla terapia / trattamento / follow up oncologico.

nei quali casi è facoltà delle strutture richiedenti imporre che il servizio di Mediazione Culturale / Interpretariato, con particolare riferimento alla modalità “programmata”, sia erogato esclusivamente in presenza. I Coordinatori dei Servizi Sanitari di Mediazione Culturale ed Interpretariato dell’AUSL della Romagna e dell’IRST vigileranno sulla corretta applicazione del presente articolo.

Il Referente Tecnico dell’Appalto individuato dall’aggiudicatario è responsabile per tutti i servizi attivati, manterrà un costante rapporto di collaborazione e scambio di informazioni con il Coordinatore dei Servizi mediazione culturale ed interpretariato per garantire il corretto svolgimento del servizio.

Gli operatori impiegati risponderanno del loro operato alla Ditta aggiudicataria, la quale nei rapporti con la AUSL della Romagna e l’IRST è ritenuta l’unica responsabile delle obbligazioni assunte dal relativo contratto.

7.3 Rendicontazione degli interventi

La ditta aggiudicataria dovrà predisporre ed inviare regolarmente via telematica:

1. con cadenza mensile, il consuntivo delle ore di attività svolte, suddiviso per tipologia di intervento, sede di erogazione e lingua straniera, erogate dalle “Postazioni di Attività – Sportelli fissi” previste dall’allegato “A” del presente capitolato;
2. semestralmente, una breve relazione sullo stato di avanzamento dei progetti e sulle principali criticità evidenziate;
3. annualmente, una relazione sull’attività complessiva svolta e sui risultati conseguiti.
4. Per l’IRST è richiesta con cadenza trimestrale un riepilogo delle prestazioni erogate a favore dello stesso Istituto.

Diversa ed ulteriore reportistica potrà essere richiesta in relazione alle esigenze della AUSL della Romagna e dell’IRST.

7.4 Controlli

I Direttori dell’esecuzione contratto (DEC) dell’AUSL della Romagna e dell’IRST, in collaborazione con i Coordinatori dei Servizi mediazione culturale ed interpretariato si riservano di eseguire controlli sul corretto svolgimento delle prestazioni erogate dagli operatori della Ditta aggiudicataria, con particolare riferimento alla qualità, tempestività, regolarità e correttezza degli interventi e all’ottimizzazione delle risorse impiegate.

Le prestazioni che non risultassero conformi ai requisiti e alle caratteristiche previste nel presente capitolato potranno essere contestate al fornitore quando, anche successivamente al momento dell’esecuzione, da una verifica delle stesse, venga accertata la non conformità rispetto a quanto richiesto.

In tal caso la ditta assegnataria ha l’obbligo di provvedere al ripristino della prestazione non corrispondente a quella stabilita dal presente capitolato entro 5 giorni lavorativi; i termini decorrono dalla data di ricevimento della contestazione.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare tempestivamente all’AUSL della Romagna e all’IRST ogni modifica intervenuta negli assetti proprietari e nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi.

La rispondenza ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente dovrà essere mantenuta per l’intera durata del contratto, sia per quanto riguarda l’erogazione del servizio medesimo, sia per quanto riguarda l’idoneità del personale da utilizzarsi nel servizio stesso.

Potranno essere effettuati incontri periodici volti all’esame congiunto delle problematiche generali emergenti dallo svolgimento delle attività di cui al presente documento e alle verifiche

sui risultati ottenuti rispetto agli obiettivi assegnati ed all'adeguatezza degli strumenti e delle strategie adottati.

ART. 8 - DURATA DEL SERVIZIO

La durata del contratto iniziale è di 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla data indicata nel contratto o dalla data in cui la Stazione Appaltante potrà dare esecuzione al contratto.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.

ART. 9 – TABELLA DEI FABBISOGNI

Salvo casi di variazioni quantitative in corso di esecuzione contrattuale, nei limiti previsti dalla normativa vigente, i volumi stimati del **servizio di mediazione linguistico culturale e di interpretariato** da eseguire a decorrere dall'esecuzione del contratto e nel corso dei primi 36 mesi sono i seguenti:

LOTTO 1 – AUSL DELLA ROMAGNA

rif.	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	SPECIFICAZIONE ATTIVITA'	UNITA' DI MISURA	FABBISOGNO ANNUALE AUSL Romagna	FABBISOGNO TRIENNALE AUSL Romagna
A	presenza fissa giornaliera, settimanale, stagionale comprensiva delle ore dedicate al coordinamento	A1 - sportello informativo ed accoglienza	ore	9.000	27.000
		A2 - consultori (familiari, pediatrici, ecc...)	ore	4.000	12.000
B	presenza a chiamata (in sede, telefonica o in videochiamata)	B 1 - presenza programmata su richiesta il preavviso non è inferiore alle 12 ore	ore	4.500	13.500
	presenza a chiamata (in sede, telefonica o in videochiamata)	B2 - interventi in urgenza il preavviso è inferiore o pari alle 12 ore	ore	100	300
	presenza a chiamata (in sede, telefonica o in videochiamata)	B3 - interventi in emergenza il preavviso è inferiore o pari alle 2 ore	ore	70	210
	presenza a chiamata (in sede, telefonica o in videochiamata)	B4 - interventi in emergenza erogati nella fascia oraria 22.00-06.00	ore	30	90
C	traduzione scritta di documenti e materiale informativo	C1 – traduzioni scritte, (vedi punto 4.3.1 del presente Capitolato)	cartelle da 1500 battute cadauna	500	1.500
	traduzione scritta di documenti e materiale informativo	C2 – traduzioni scritte, GIURATE (vedi punto 4.3.1 del presente Capitolato)	cartelle da 1500 battute cadauna	10	30

D	attività su progetto	attività che prevedono l'azione sistematica e continuativa dei mediatori nell'ambito di progetti specifici in capo all'AUSL della Romagna	ore	200	600
---	----------------------	---	-----	-----	-----

LOTTO 2 – IRST

rif.	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	SPECIFICAZIONE ATTIVITA'	UNITA' DI MISURA	FABBISOGNO ANNUALE IRST	FABBISOGNO TRIENNALE IRST
B	presenza a chiamata (in sede, telefonica o in videochiamata)	B 1 - presenza programmata su richiesta il preavviso non è inferiore alle 12 ore	ore	120	360
	presenza a chiamata (in sede, telefonica o in videochiamata)	B2 - interventi in urgenza il preavviso è inferiore o pari alle 12 ore	ore	20	60
	presenza a chiamata (in sede, telefonica o in videochiamata)	B3 - interventi in emergenza il preavviso è inferiore o pari alle 2 ore	ore	4	12
C	traduzione scritta di documenti e materiale informativo	C1 – traduzioni scritte, (vedi punto 4.3.1 del presente Capitolato)	cartelle da 1500 battute cadauna	40	120
	traduzione scritta di documenti e materiale informativo	C2 – traduzioni scritte, GIURATE (vedi punto 4.3.1 del presente Capitolato)	cartelle da 1500 battute cadauna	2	6

I suddetti volumi indicati non sono vincolanti e concorrono esclusivamente alla determinazione del valore complessivo dell'appalto per n. 2 lotti indivisibili di gara aggiudicabili singolarmente: il Fornitore dovrà eseguire solo le prestazioni che in effetti gli saranno richieste, corrispondenti alle effettive esigenze, senza sollevare eccezioni al riguardo o pretendere compensi o indennità di sorta.

L'AUSL della Romagna stabilisce le fasce orarie e i giorni di presenza fissa di cui al rif. "A" della Tabella dei fabbisogni. L'eventuale eccedenza oraria sarà valutata come di seguito specificato:

- L'eccedenza oraria da 1 a 14 minuti, oltre l'orario stabilito dall'AUSL della Romagna (es: presenza fissa, chiusura concordata alle ore 14.00, uscita alle 14:14) non sarà valutata;
- L'eccedenza oraria compresa tra i 15 e i 30 minuti, oltre l'orario stabilito dall'AUSL della Romagna, è valutata come presenza ulteriore di 30 minuti (0,50 in centesimi) e non è necessario un giustificativo (Il Coordinatore dei Servizi di Mediazione Culturale ed Interpretariato si riserva di eseguire comunque controlli *ex post*);
- L'eccedenza oraria oltre i 31 minuti compresi, oltre l'orario stabilito dall'AUSL della Romagna, è valutata solo se comprovata da giustificativo, come da modulistica fornita dal dall'AUSL della Romagna, secondo i criteri specificati per gli interventi a chiamata di cui al rif. "B". In questo caso sarà validato l'orario di chiusura della presenza fissa come stabilito dall'AUSL della Romagna, a cui potrà seguire fatturazione relativa all'intervento a chiamata

di cui al rif. "B", anche se non immediatamente successivo (Es.: chiusura presenza fissa rif. "A" alle 14.00 a cui segue intervento a chiamata rif. "B" a partire dalle 14.30. Il periodo che va dalle 14.01 alle 14.29 non potrà essere valutato).

Gli Interventi a chiamata, di cui al rif. "B" della Tabella di Fabbisogni saranno valutati come di seguito specificato:

- Gli interventi a chiamata saranno valutati e conteggiati a partire dall'orario richiesto dal dall'AUSL della Romagna e dall'IRST tramite specifica modulistica.
- Gli interventi di durata uguale o inferiore ai 60 minuti saranno valutati come presenza di 1 ora;
- Per gli interventi superiori all'ora si applicherà un arrotondamento ai 15, 30, 45 minuti successivi oppure all'ora successiva. Es.: intervento di 1 ora e 10 minuti sarà applicato un arrotondamento a 1 e 15 minuti (1,25 in centesimi); intervento di 1 ora e 35 minuti sarà applicato un arrotondamento a 1 e 45 minuti (1,75 in centesimi); per un intervento di 1 ore e 50 minuti sarà applicato un arrotondamento a 2 ore.

ART. 10 - PERIODO DI PROVA

L'aggiudicataria è soggetta ad un periodo di prova di mesi tre.

Durante o alla fine del periodo di prova, in caso di inadempienza riscontrata a seguito di documentate segnalazioni, la AUSL della Romagna e l'IRST potranno assumere le determinazioni conseguenti, ivi compresa la risoluzione del contratto.

In tal caso il servizio verrà affidato alla seconda Ditta migliore offerente, previa rinegoziazione.

La Ditta aggiudicataria che non supererà il periodo di prova avrà diritto al solo pagamento dei corrispettivi, sulla base dei prezzi definiti in sede di aggiudicazione, per le prestazioni effettivamente eseguite durante il periodo di prova.

ART. 11 – SICUREZZA SUL LAVORO

L'Offerente è tenuto ad osservare tutte le norme di legge che regolano la previdenza e l'assistenza sociale e al rispetto di tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza, protezione ed igiene dei lavoratori e deve aver adempiuto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Al presente è allegato un documento redatto ai sensi dell'art. 26, del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., che descrive i rischi specifici dell'Azienda e le regole generali di comportamento da adottarsi negli ambienti dell'Azienda medesima. Inoltre, ove dovuto, sono analizzate le interferenze attese ed indicate le relative misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi da interferenza.

Tale documento deve essere compilato compiutamente in tutte le sue parti dall'Offerente, eventualmente integrato da informazioni allegate, solo se strettamente pertinenti all'attività da svolgere presso gli ambienti del Committente per lo specifico contratto; infine, sottoscritto dal datore di lavoro (ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.) e consegnato quale parte integrante della documentazione di gara.

L'Offerente ha, in ogni caso, la possibilità di proporre modifiche a quanto contenuto nel documento di cui sopra, sia in termini di analisi che di soluzioni evidenziandone chiaramente contenuti e motivazioni.

A seguito dell'aggiudicazione, nel caso in cui il Fornitore in fase di offerta non abbia presentato proposte integrative per meglio garantire la sicurezza del lavoro o non offra servizi aggiuntivi per i quali sia necessario valutare ulteriori misure per la gestione delle interferenze, il documento diviene parte integrante del contratto in oggetto.

Tenuto conto delle esigenze di dinamicità del documento, in fase di esecuzione del contratto, la Committente ed il Fornitore si devono ritenere impegnati a comunicare reciprocamente eventuali variazioni che potrebbero insorgere rispetto ai contenuti dello stesso. Nel caso fossero ravvisate criticità o interferenze non preventivamente considerate, sia dal Committente sia dal Fornitore, il documento dovrà essere riformulato con le specifiche integrazioni.

La Committente, in fase di espletamento del contratto, ha facoltà di controllare, in base alla propria organizzazione, la puntuale osservanza delle misure di prevenzione e protezione definite. In caso di non osservanza delle regole stabilite la Committente potrà imporre al Fornitore la temporanea sospensione dell'attività in corso fino all'avvenuto adeguamento.

NORME COMPORTAMENTI PER L'ACCESSO DEL PERSONALE DEL FORNITORE NEI LUOGHI DI LAVORO DEL COMMITTENTE

Il personale del Fornitore (ivi compresi dei Subappaltatori, dei Subaffidatari e comunque di Terzi a cui vengano affidati lavori/servizi sotto qualsiasi forma di contratto o dei Corrieri) che svolge lavori, servizi e forniture presso le strutture, gli ambienti o le aree di pertinenza del Committente, deve:

1. essere riconoscibile mediante apposita tessera di riconoscimento (art. 26, comma 8 del D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.), corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del Datore di Lavoro;
2. programmare preventivamente le attività oggetto del contratto in termini spazio temporali (es: giorni ed orari di accesso ai locali del Committente con i riferimenti Aziendali forniti in sede di aggiudicazione) onde evitare eventuali contemporaneità ed interferenze con le attività del Committente e/o di Ditte terze;
3. accedere alle aree aziendali seguendo scrupolosamente la segnaletica presente in loco ed i dettami comunicatigli dal Committente (procedure di lavoro, istruzioni operative, ecc.) onde evitare eventuali interferenze con percorsi pedonali e/o dedicati alle emergenze;
4. aver ricevuto idonea informazione e formazione sui rischi specifici della propria attività lavorativa (ai sensi degli artt. 36-37 del D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.);
5. comprende la lingua italiana, anche se di nazionalità straniera, e conoscere la segnaletica di sicurezza e di emergenza come da normativa vigente;
6. essere informato sui contenuti del DUVRI, ai fini della cooperazione e del coordinamento utili alla eliminazione e/o riduzione dei rischi da interferenze, e attenersi ai comportamenti e misure di prevenzione/protezione individuate nel medesimo;
7. informare immediatamente il Committente in caso di infortunio/incidente occorso presso gli ambienti di pertinenza della AUSL della Romagna e dell'IRST e di ottemperare, in tali evenienze, a tutte le incombenze prescritte dalla legge.

ART. 12 - POLIZZE ASSICURATIVE

L'appaltatore si impegna a fornire prima della sottoscrizione del contratto copia delle polizze assicurative sotto riportate, ed a mantenerle in vigore per l'intera durata dell'appalto.

A. Responsabilità Civile verso Terzi (RCT):

per danni arrecati a terzi in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività oggetto dell'appalto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore ad Euro 1.000.000,00 per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- danni a cose in consegna e/o custodia;
- danni a cose di terzi da incendio;
- danni arrecati a terzi da dipendenti, da soci, da volontari, collaboratori e/o da altre persone - anche non in rapporto di dipendenza con la Ditta aggiudicatrice - che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;
- dolo e colpa grave delle persone delle quali la Ditta aggiudicatrice deve rispondere;
- interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, agricole, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;
- danni per errato trattamento di dati personali, relativamente alla responsabilità civile verso terzi derivante al Contraente e agli assicurati dall'applicazione del regolamento UE/2016/679(GDPR).

B. Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO):

per infortuni sofferti da Prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui la Ditta aggiudicatrice si avvalga), comprese tutte le operazioni ed attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia non inferiore ad Euro 1.000.000 per sinistro con il sottolimito di € 500.000 per singola persona infortunata. Tale polizza dovrà inoltre prevedere le seguenti estensioni di garanzia:

- cosiddetto "Danno Biologico";
- danni non rientranti nella disciplina INAIL;
- Buona Fede INAIL;

ART. 13 – PENALITA'

L'AUSL della Romagna e l'IRST potranno applicare le penalità di seguito indicate per il mancato rispetto dei livelli di servizio previsti, fatti salvi casi di forza maggiore.

FATTISPECIE	SANZIONE
Mancato rispetto degli orari di sportello stabiliti (rif.to A1/A2 della Tabella dei fabbisogni)	€ 10,00 per ogni ora o frazione di ora
Mancata copertura dello sportello nel turno in presenza previsto per la giornata (rif.to A1/A2 della Tabella dei fabbisogni)	€ 200,00
Ritardo o mancato intervento a chiamata programmata (rif.to B1 della Tabella dei fabbisogni)	€ 100,00
Ritardo o mancato intervento a chiamata programmata (rif.ti B2/B3/B4 della Tabella dei fabbisogni)	€ 200,00
Mancata sostituzione di un operatore nei termini e nel rispetto delle modalità previste nel capitolato tecnico (art. 6.1, lett. "p" del presente Capitolato)	€ 200,00

Inosservanza dell'obbligo di tempestiva comunicazione dell'assenza temporanea degli operatori (art. 6.1, lett. "o" del presente Capitolato)	€ 100,00
Mancato rispetto del preavviso di 7 giorni (art. 6.1, lett. "l" del presente Capitolato)	€ 100,00
Superamento del 5% delle richieste di spostamento programmate totali annue (art. 6.1, lett. "l" del presente Capitolato)	€ 200,00
Mancato riscontro scritto delle richieste programmate di cui al rif.to B1 della Tabella dei fabbisogni (art. 6.1, lett. "m" del presente Capitolato)	€ 50,00
Comportamento deontologicamente scorretto o sconveniente nei confronti degli utenti, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio (art. 6.1, lett. "n" del presente Capitolato)	€ 250,00
Traduzione scritta di cui alla lett. C1 della Tabella dei Fabbisogni (art. 4.3.1 del presente Capitolato): mancato rispetto tempi di consegna	Per ogni evento: penale di importo pari allo 0,5 ‰ dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno solare di ritardo.
Traduzione giurata di cui alla lett. C2 della Tabella dei Fabbisogni (art. 4.3.1 del presente Capitolato)	Per ogni evento: penale di importo pari allo 0,5 ‰ dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno solare di ritardo.

Le penali non possono comunque superare il 10% dell'ammontare netto contrattuale, coerentemente a quanto previsto dal comma 1 dell'art. 126 del D.Lgs. 36/2023; qualora lo superasse, si potrà dar corso alla procedura di risoluzione del contratto.

Le penali sono gestite, alternativamente:

a) attraverso l'incameramento di corrispondente importo detratto dalla cauzione definitiva, che deve essere prontamente reintegrata dall'aggiudicatario;

b) mediante decurtazione del corrispondente importo dal corrispettivo dovuto per le forniture eseguite emettendo nota di addebito "fuori campo iva" ai sensi dell'art. 15, D.P.R. 633/72.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui sopra, vengono contestati per iscritto al Fornitore a cura del DEC. Il Fornitore deve comunicare anch'esso per iscritto le proprie controdeduzioni entro il termine (indicativo) di dieci giorni dal ricevimento della contestazione.

Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio del RUP ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato possono essere applicate al Fornitore le penali contestate.

Delle penali applicate è data comunicazione all'aggiudicatario a mezzo PEC.

Il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Parimenti, l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude in alcun modo

il diritto della stazione appaltante a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti o delle maggiori spese sostenute in dipendenza dell'inadempimento contrattuale.

In caso di indisponibilità temporanea a rendere la prestazione, senza l'adozione di alcuna formalità, inoltre, l'Azienda potrà ricorrere presso altro operatore economico addebitando nel contempo al fornitore inadempiente l'eventuale differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo contrattuale.

**SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE ED INTERPRETARIATO
NELL'AMBITO DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI DELL'AUSL DELLA
ROMAGNA (LOTTO 1)**

Allegato A: Postazioni di attività – Sportelli fissi – Lotto 1

STRUTTURA AUSL CESENA
Ospedale M. Bufalini Viale Ghirotti, 286 Cesena
Ospedale Santa Colomba Corso Perticari, 119 Savignano sul Rubicone
Consultorio Familiare Piazza A. Magnani, 146 San Mauro in Valle di Cesena
Consultorio Familiare Via F.lli Bandiera, 15 Savignano sul Rubicone
Ospedale Marconi via Giuseppe Cesare Abba, 102, Cesenatico
Ospedale Marconi via Giuseppe Cesare Abba, 102 Cesenatico
STRUTTURA AUSL RAVENNA
Consultorio familiare via Berlinguer 11, Ravenna
Centro Medicina e Prevenzione (CMP) via Fiume Abbandonato 134, Ravenna
Ambulatorio Immigrati, presso CMP, via Fiume Abbandonato 134, Ravenna
Consultorio familiare, via della Costituzione 38 , Faenza
STRUTTURA AUSL RIMINI
Presidio ospedaliero di Rimini
Presidio ospedaliero di Riccione
Consultorio Familiare, Via XXIII Settembre, 120 - Rimini
Ambulatorio Extracee, Viale Settembrini 2- Rimini
Ambulatorio Vaccinazioni, Via Coriano, 38 - Rimini
STRUTTURA AUSL FORLÌ
Consultorio Familiare, via Colombo 11, Forlì
Ospedale Morgagni Pierantoni , via Carlo Forlanini 34, Forlì