

AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ART. 50 COMMA 1 LETT. B) DEL D.L. N. 36/2023, DEL SERVIZIO DI VIDEO-INTERPRETARIATO PROFESSIONALE IN LINGUA DEI SEGNI ITALIANA (LIS), PER UTENTI SORDI DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, RELATIVA FORMAZIONE ED ASSISTENZA NONCHÉ PRODUZIONE DI VIDEO-GUIDE.

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

PREMESSE

Il presente Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale ha per oggetto il servizio di Video-interpretariato professionale in lingua dei segni per i pazienti sordi dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana, relativa formazione ed assistenza nonché produzione di video-guide

SPECIFICHE TECNICHE

Il servizio dovrà garantire la traduzione in LIS (Lingua Italiana dei Segni) da parte di interpreti professionisti per assicurare la comunicazione dei cittadini interessati che accedono a tutte strutture dell'Azienda ULSS. Il servizio dovrà garantire la presenza di interpreti di LIS (Lingua Italiana dei Segni) professionisti per assicurare la comunicazione con cittadini, pazienti sordi che usano la LIS.

Il servizio comprende:

- 1) **TRADUZIONE IN LIS- MODALITÀ DA REMOTO;**
- 2) **ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E ASSISTENZA DEL SERVIZIO**
- 3) **REALIZZAZIONE DI VIDEO GUIDE**

1. TRADUZIONE IN LIS- MODALITÀ DA REMOTO

Il servizio sarà attivato da parte dell'utente inviando una richiesta a un numero dedicato messo a disposizione dall'appaltatore. A seguito della richiesta l'utente riceverà nel proprio smartphone, o altro device, un codice da utilizzare per la videochiamata. L'appaltatore deve garantire un servizio di qualità che garantisca una connessione stabile, senza interferenze esterne, tale da garantire la piena comprensibilità della traduzione.

L'appaltatore metterà a disposizione del paziente o dipendente dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana il servizio tramite una piattaforma di video - interpretariato in cui sarà garantita la presenza, in modalità da remoto, di un interprete LIS. Il paziente o dipendente ULSS si collegherà alla piattaforma tramite device (computer portatile, tablet, smartphone, ecc...).

La modalità di attivazione del video-interpretariato dovrà essere possibile tramite Q-Code con portale dedicato in cui saranno riportati i loghi dell'Azienda ULSS 7.

Il collegamento avverrà in due modalità:

- **modalità istantanea:** il servizio avverrà senza necessità di prenotazione; i professionisti dovranno essere disponibili entro il termine massimo di 3 minuti dalla richiesta. La modalità istantanea dovrà essere disponibile tutti i giorni, 7 su 7, nelle fasce orarie dalle 08:00 alle 18:00. Utilizzo fino ad un massimo di 1200 minuti semestrali
- **modalità su appuntamento:** sarà possibile prenotare un interprete con almeno 24h (un giorno lavorativo) di anticipo, attivabile in slot di 30 o 60 minuti per un fabbisogno stimato 20 ore semestrali. La modalità su appuntamento dovrà essere disponibile tutti i giorni, 7 su 7, nelle fasce orarie dalle 08:00 alle 18:00. Nel caso in cui l'utente necessiti del servizio per una serie di visite o colloqui successivi al primo, l'appaltatore dovrà garantire l'intervento dello stesso professionista, salvo cause di forza maggiore.

2. Attività di formazione e assistenza del servizio

- **Attività di formazione:** Nella proposta di progetto la ditta dovrà prevedere la formazione, mediante corsi di formazione da organizzarsi da remoto, a favore del personale della AULSS7 sull'utilizzo dello strumento di video-interpretariato. La formazione oltre a presentare il servizio e le sue funzioni, dovrà dare nozioni generali sul tema della sordità e della LIS per meglio accogliere e comunicare con i pazienti sordi. L'infrastruttura tecnica necessaria alla realizzazione della FAD dev'essere di proprietà o in disponibilità della ditta.
- **assistenza del servizio:** dovrà essere garantita assistenza da remoto via email, chat testuale e in LIS, telefonica, durante tutto il periodo di fornitura a supporto dell'installazione del sistema, test, avvio del servizio e ogni necessità.

3. Elaborazione videoguide

- Elaborazione di 2 video-guide, (in formato compatibile con i sistemi informativi dell'Azienda, eventuali costi di interfacciamento saranno a carico della ditta) in LIS e in sottotitoli, e dovranno riportare i loghi aziendali
- I contenuti delle 2 video-guide riguardano rispettivamente:
 - a) Le caratteristiche e le modalità del servizio di videointerpretariato
 - b) La descrizione delle macroaree dei servizi ospedalieri e territoriali con guida ai percorsi informativi e di accesso ai principali servizi/prestazioni, la descrizione ed indicazione degli aspetti procedurali e documentali correlati. I contenuti da veicolare verranno decisi unitamente a referenti aziendali.
- Per garantire la massima diffusione i video dovranno essere accessibili oltre che dal portale dell'Azienda ULSS anche attraverso una modalità diretta e automatica utilizzando una scansione QR code. Verranno affissi nelle sedi più opportune le informazioni per l'accesso.
- I video dovranno essere prodotti in formato MPEG4 e/o AVI e avere i contenuti (oltre che nella lingua parlata) in LIS con sottotitolazioni.
- Ogni filmato dovrà essere prodotto, oltre all'italiano nelle seguenti lingue: Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco, Bengalese, Rumeno, Ucraino, Cinese e Arabo.
- Traduzione di documenti secondo criteri di elevata comprensibilità e leggibilità (HDL – High Legibility Document).

REQUISITI PREFERENZIALI:

Saranno valutati con maggior punteggio i progetti che comprenderanno i seguenti servizi aggiuntivi:

- Servizio di traduzione in LIS nelle seguenti lingue: inglese, francese, spagnolo, tedesco, portoghese, romeno, albanese, ungherese, arabo, cinese, russo, senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione appaltante;
- Possibilità di accesso ad un cruscotto di monitoraggio relativo agli accessi;
- Possibilità per gli utenti di esprimere una valutazione in merito al servizio usufruito;
- Ulteriori elementi che possano incrementare l'accessibilità e gli ambiti di fruizione del servizio.

CRITERI DI VALUTAZIONE PER L'AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO:

- Proposte migliorative del servizio offerto;
- Facilità di accesso al servizio;
- Possibilità di programmazione e gestione in autonomia da parte dell'utente del servizio;
- Pregressa esperienza della fornitura del medesimo servizio in ambito sanitario indicando gli anni di fornitura, e l'attestazione di comprovata preparazione dei professionisti coinvolti nell'erogazione del servizio, tramite l'invio dei CV.

DURATA

Sei mesi presumibilmente da ottobre 2024 a marzo 2025 con eventuale proroga di 9 mesi a seguito della valutazione dell'utilizzo e valutazione da parte degli utenti e solo in presenza di ulteriore finanziamento regionale/nazionale