



LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI

prevenire è vivere

Procedura in economia per cottimo fiduciario mediante il criterio dell'offerta più vantaggiosa per l'affidamento del Servizio denominato "SOS LILT", per la durata di mesi dodici.

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

INDICE DELLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO SOS LILT

SERVIZI ISTITUZIONALI

1. SERVIZI ASSISTENZIALI

- 1.1. assistenza agli utenti (telefono, email, social media)
- 1.2. percorsi individuali e di gruppo
 - 1.2.1 tabagismo
 - 1.2.2 educazione alimentare
- 1.3 progetti scolastici
- 1.4 Istituzione di una Campagna per ricercare Medici Volontari

2. RACCOLTA DATI E RICERCA INFORMAZIONI

- 2.2 Ideazioni sondaggi e invio questionari (telefono, email, social media)
- 2.3 Raccolta dati e statistiche relative alle campagne nazionali
- 2.4 Implementazione DATABASE utenti

3. REPORTISTICA

- 3.2 Produzione report annuale SOS LILT
- 3.3 Produzione di report relativi le campagne nazionali (SNPO-GMST-NR)

4. ARCHIVIAZIONE ANCHE INFORMATICA DEI DOCUMENTI DEL SERVIZIO

5. FORMAZIONE

Partecipare a corsi di formazione e aggiornamento riguardanti gli ambiti di lavoro e di attività del Servizio SOS LILT.

ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI

1. AZIENDE

1.1. Promozione di convenzioni

- A_corsi e seminari
- B_consulenze
- C_sportelli aziendali

1.2. Sponsorizzazioni

- A_ricerca sponsor
- B_definizione accordi

1.3. Bandi e concorsi

- A_ricerca e monitoraggio nuovi bandi
- B_stesura e presentazione progetto
- C_ implementazione progetti eventualmente approvati

2. PRIVATI:

- 2.1 organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo per smettere di fumare e di educazione alimentare presso la Sede Centrale di Via Nomentana 303 - Roma

MP

[Handwritten signature]

Premessa

Il presente Capitolato d'Oneri e la lettera di invito costituiscono il complesso delle disposizioni che regolano la procedura dalla fase di indizione sino a quella di aggiudicazione, disciplinando altresì l'esecuzione del rapporto.

Caratteristiche tecniche del Servizio SOS LILT

Costituisce oggetto del presente capitolato l'affidamento di un Servizio, denominato "SOS LILT", finalizzato a :

SERVIZI ISTITUZIONALI

1. SERVIZI ASSISTENZIALI

1.1 Assistenza agli utenti attraverso telefono, e-mail e social media per

- a) promuovere sani stili di vita;
- b) fornire al cittadino un servizio di accoglienza e ascolto;
- c) fornire un supporto psicologico e clinico - farmacologico ai fumatori che hanno deciso o vorrebbero smettere di fumare, indicando, altresì, gli indirizzi delle strutture pubbliche a cui potersi rivolgere per essere aiutati a smettere di fumare, oppure proponendo loro un programma di sostegno telefonico;
- d) informare sulle conseguenze che potrebbero derivare dalla sospensione del fumo (soprappeso e disordini alimentari);
- e) fornire un supporto giuridico-legale per le problematiche legate alla tutela del diritto alla salute dei non fumatori e alla tutela del diritto alla salute dei malati oncologici e dei loro familiari;
- f) fornire sostegno ai malati oncologici e ai loro familiari nell'espletamento delle pratiche burocratiche necessarie per la richiesta dello stato d'invalidità e di handicap;
- g) fornire assistenza ai malati oncologici e ai loro familiari per quanto riguarda l'accesso alle informazioni sui diritti sociali loro spettanti;
- h) instaurare una rete di scambi di informazioni con le Sezioni Provinciali per una maggiore ed efficace comunicazione, al fine di realizzare un canale, da aggiornare ad intervalli regolari, che possa favorire una reciproca conoscenza delle iniziative e delle attività in corso;
- i) rilevare e registrare tutti i servizi relativi ai diritti dei malati oncologici erogati dalle Sezioni Provinciali LILT (ad esempio accompagnamento dei malati alle terapie, aiuto nel trovare alloggio ai familiari dei malati provenienti da altre città, fornitura dell'Assistenza domiciliare, sostegno per le procedure di riconoscimento di invalidità, assistenza sociale volontaria, informazioni rispetto alla legislazione anti-fumo), annualmente aggiornato, al fine di indirizzare l'utenza, ove possibile, alla propria Sezione Provinciale LILT, che sul territorio offre questo tipo di aiuto.

1.2 Percorsi individuali e di gruppo su

- a) tabagismo: percorsi basati su una metodologia che vede il fumo come un comportamento acquisito; utilizzano tecniche e strategie psico-comportamentali; mirano alla dismissione graduale del numero di sigarette fumate con una data limite entro la quale ci si impegna a smettere di fumare;
- b) educazione alimentare: percorsi che riproducono nella metodologia, nella struttura e negli strumenti il percorso per smettere di fumare. Ciò per soddisfare la richiesta di chi, avendo smesso di fumare, desidera continuare a prendersi cura di sé.

1.3 Progetti scolastici

- a) promuovere campagne di sensibilizzazione sull'educazione alla salute e sulla prevenzione oncologica nelle Scuole di ogni ordine e grado, con particolare attenzione alla Scuola Primaria.

1.4 Istituzione di una Campagna per ricercare Medici Volontari che possano

- a) seguire un servizio di counselling online: "Chiedi al medico"
- b) essere di aiuto nelle Campagne Nazionali
- c) promuovere la salute nelle scuole

2. RACCOLTA DATI E RICERCA INFORMAZIONI

- 2.1 Ideare sondaggi e inviare – laddove necessario - questionari ad hoc dedicati alle Campagne Nazionali LILT in collaborazione con le Sezioni Provinciali. Elaborare, quindi, i dati raccolti almeno un mese prima dell'inizio della Campagna di riferimento;
- 2.2 Creare sul sito una "Guida Nazionale LILT" che riporti i servizi dedicati ai malati oncologici;
- 2.3 Collaborare nelle attività nazionali ed internazionali anche con produzione di articoli su tabagismo, educazione alimentare ed ambientale, attività fisica
- 2.4 Raccogliere in forma anonima i dati degli utenti ed elaborare le statistiche relative alle Campagne Nazionali LILT con la produzione di tabelle, istogrammi e grafici
- 2.5 Raccogliere in forma anonima i dati di tutti gli utenti, con la produzione di tabelle, istogrammi e grafici, per il monitoraggio della popolazione, al fine di ottenere una fotografia della realtà italiana secondo l'esperienza LILT;
- 2.6 Implementare il DATABASE degli utenti

3. REPORTISTICA

- 3.1 Produzione del Report Annuale del Servizio SOS LILT con tabelle, istogrammi e grafici
- 3.2 Produzione di Report relativi alle Campagne Nazionali (SNPO-GMST-NR) con tabelle, istogrammi e grafici

4. ARCHIVIAZIONE ANCHE INFORMATICA DEI DOCUMENTI DEL SERVIZIO

5. FORMAZIONE

Partecipare a corsi di formazione e aggiornamento riguardanti gli ambiti di lavoro e di attività del Servizio SOS LILT.

ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI IN

1. AZIENDE

1.1 Promozione di convenzioni per

- a) organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo per smettere di fumare e di educazione alimentare presso le Aziende e le Istituzioni in seno al Programma “Aziende libere dal fumo”
- b) fornire una consulenza giuridico-legale per le problematiche legate alla tutela del diritto alla salute dei non fumatori e dei malati oncologici e dei loro familiari
- c) attivare sportelli per la promozione della salute in azienda su fumo, alimentazione e attività fisica, offrendo un supporto psicologico ai fumatori, agli ex fumatori e a coloro che lo richiedono

1.2 Sponsorizzazioni

- a) ricercare sponsor per il finanziamento di attività istituzionali del Servizio riguardanti tabagismo, alimentazione, ambiente, diritti del Malato oncologico
- b) definire gli accordi economici delle prestazioni dietro presentazione di un tariffario

1.3 Bandi e concorsi

- a) ricercare e monitorare nuovi bandi in ambito nazionale ed europeo
- b) preparare e presentare progetti su: tabagismo, educazione alimentare ed ambientale
- c) implementare gli eventuali progetti approvati

2. PRIVATI

- a) organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo per smettere di fumare e di educazione alimentare presso la Sede Centrale di Via Nomentana 303 - Roma

2 – Modalità di esecuzione del servizio

L'esecuzione del Servizio, denominato SOS LILT, dovrà avvenire presso la Sede Centrale della LILT di Via Nomentana 303 - Roma, che metterà a disposizione i locali e le necessarie tecnologie, provvedendo anche ai pagamenti delle relative utenze.

a) Il personale

L'aggiudicatario dovrà essere in grado di fornire alla LILT personale qualificato da impiegare nell'apposito *Servizio*. Detto personale che, per quanto attiene agli aspetti peculiari sarà formato dalla LILT, dovrà fornire con la dovuta competenza le prestazioni negli ambiti del Servizio sopra elencati.

Il personale di cui sopra, seguendo una turnazione quotidiana, dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.00 e sarà così composto:

coordinatore responsabile del servizio:

- gestire e organizzare i flussi di lavoro, la programmazione e garantire lo svolgimento del servizio
- creare e mantenere rapporti con Istituzioni, Enti, aziende e privati per le attività di raccolta fondi
- curare i rapporti con l'Ente Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori
- gestire eventuali imprevisti ed emergenze

operatori di primo contatto e accoglienza con i seguenti compiti:

- instaurare una rete di scambi di informazioni con le Sezioni Provinciali
- essere di supporto alla Sede Centrale di Via A.Torlonia 15 per eventi straordinari
- prendere parte alla distribuzione di materiale LILT e al fund – raising durante le tradizionali Campagne Nazionali LILT
- aggiornare le attività delle Sezioni Provinciali
- curare la segreteria e organizzare i turni mensili degli operatori
- fornire una rassegna stampa quotidiana ad hoc
- organizzare un archivio per raccordare tutte le attività del servizio su territorio nazionale
- accogliere telefonicamente gli utenti e smistare le telefonate verso gli operatori delle aree psicologica, clinico/farmacologica e giuridica
- provvedere ad indirizzare presso istituzioni e strutture pubbliche i fumatori che ne fanno richiesta
- programmare gli appuntamenti tra i fumatori e le figure professionali di riferimento per i colloqui preliminari all'avvio di percorsi di gruppo e individuali per smettere di fumare
- inserire i dati delle chiamate, che pervengono alla linea verde, nel software
- partecipare ad eventi e manifestazioni

operatori esperti in ambito psicologico con i seguenti compiti:

- promuove sani stili di vita
- informare e sensibilizzare sui danni causati dal fumo;
- organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo per smettere di fumare presso la sede di Via Nomentana 303 - Roma
- condurre, presso le Istituzioni pubbliche e le Aziende che ne fanno richiesta, Gruppi di disassuefazione dal Fumo/GDF
- informare sui danni derivanti dalla sospensione del fumo (sovrappeso e disordini alimentari) e sostenere chi necessita di essere incoraggiato verso uno stile alimentare corretto
- fornire supporto psicologico a coloro che vorrebbero smettere di fumare

- proporre un programma di sostegno telefonico a chi desidera smettere di fumare, ma non ha la possibilità di essere aiutato da operatori sanitari dei Centri Antifumo di riferimento territoriale accreditati dall'Istituto Superiore di Sanità
- garantire una continuità del servizio stesso anche durante le Campagne Nazionali di prevenzione oncologica
- partecipare ad eventi e manifestazioni
- collaborare alle attività nazionali ed internazionali
- sostenere i malati di tumore e i loro familiari nelle prime fasi della scoperta della malattia
- prendere parte alla distribuzione di materiale LILT e al fund – raising durante le tradizionali Campagne Nazionali LILT
- elaborare ogni sei mesi i dati raccolti per il monitoraggio degli utenti
- elaborare i dati raccolti attraverso un'analisi volta alla produzione di tabelle, istogrammi e grafici da inserire nel Rapporto annuale che la LILT pubblica.

operatori esperti, in ambito giuridico, con i seguenti compiti:

- fornire assistenza ai malati oncologici e ai loro familiari per quanto riguarda l'accesso alle informazioni sui diritti sociali loro spettanti.
- fornire sostegno ai malati oncologici e ai loro familiari nell'espletamento delle pratiche burocratiche necessarie per la richiesta dello stato d'invalidità e di handicap;

addetti ai servizi esterni

- Servizi logistici funzionali alle attività congressuali, di informazione e sensibilizzazione alla prevenzione oncologica
- Supporto operativo agli uffici di Via Torlonia 15, agli operatori di primo contatto ed esperti

b) Formazione degli operatori

Le attività di formazione degli operatori saranno a carico della LILT, che, con proprio personale qualificato, garantirà che ogni operatore abbia piena conoscenza:

- della funzione e del funzionamento del Servizio;
- delle norme di comportamento alle quali dovrà attenersi.

3 - Infrastrutture tecnologiche

Le infrastrutture tecnologiche di cui l'aggiudicatario avrà bisogno per gestire il Servizio sono quelle necessarie a renderlo facilmente raggiungibile, effettivamente multicanale e in grado di raccogliere e gestire i dati in modo stabile e sicuro (*back-office*). A tal fine la LILT Sede Centrale metterà a disposizione dell'aggiudicatario:

- l'attivazione di un numero verde 800 99 88 77 con linee telefoniche in entrata e in uscita;
- la connessione web;

- l'infrastruttura tecnica a supporto delle postazioni telefoniche;
- i sistemi di contatto multicanale via mail;
- il sistema e i software di back-office;
- uno spazio idoneo all'accoglienza e allo svolgimento dei Gruppi per la Disassuefazione dal Fumo (GDF) e ai percorsi individuali per smettere di fumare.

L'aggiudicatario si impegna a mantenere in perfetto stato di funzionamento gli strumenti tecnici nonché ogni altro bene concesso dall'Ente. Saranno a totale carico dell'Ente gli interventi di manutenzione ordinaria.

Saranno invece a totale carico dell'aggiudicatario ogni costo di manutenzione e/o riparazione che dovesse derivare da cattivo o incauto uso dei beni messi a disposizione dall'Ente.

4- Durata dell'attività

L'affidamento del servizio ha la durata di mesi dodici, a partire dalla data di stipulazione del contratto.

5 - Proprietà dei dati

I dati numerici e statistici, nonché le informazioni relative al Servizio, sono di proprietà della LILT - Sede Centrale. Pertanto la diffusione e/o la comunicazione degli stessi da parte dell'aggiudicatario dovrà essere preventivamente autorizzata dalla LILT- Sede Centrale.

6 - Oneri dell'aggiudicatario

Sarà cura della LILT – Sede Centrale tramite il responsabile del Servizio SOS LILT appositamente designato, provvedere a un costante monitoraggio delle attività e della gestione finanziaria, nonché alla valutazione dell'efficacia del servizio reso.

L'attività afferente al Servizio dovrà essere svolta dall'aggiudicatario in stretto raccordo con il responsabile del Servizio "SOS LILT" designato dal Direttore Generale LILT.

L'aggiudicatario dovrà, all'atto della stipula del contratto, indicare formalmente il responsabile o coordinatore del servizio quale referente per la LILT – Sede Centrale.

L'aggiudicatario dovrà a tal fine inviare al responsabile del Servizio "SOS LILT " della Sede Centrale, una relazione intermedia dopo sei mesi e una relazione finale al termine dei dodici mesi.

L'aggiudicatario sarà tenuto a comunicare, ogni quattro mesi, il numero e l'elenco nominativo aggiornato degli operatori impegnati con i rispettivi incarichi.

7 – Spese Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le eventuali spese relative alla stipula e registrazione del contratto.

8 – Rinvio

Per quanto non contemplato nel presente capitolato si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione nazionale e comunitaria.

Il Direttore Generale FF

