

**D. U. V. R. I.**  
**DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA**  
**INTERFERENZE**  
(Art.26, c. 3, D.Lgs.81/08)

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO CUP E CONNESSI PER IL**  
**POLIAMBULATORIO DELL'INMP**

<b>Emissione n.1</b>	<b>Revisione n. 0</b>	<b>Roma, 15/07/2024</b>
----------------------	-----------------------	-------------------------

## INDICE

1. PREMESSA .....	4
2. ANAGRAFICA DEL COMMITTENTE.....	5
3. ANAGRAFICA DELLA DITTA ESECUTRICE.....	8
4. OGGETTO DELL'APPALTO .....	9
5. AREE DI LAVORO INTERESSATE DALL'APPALTO .....	9
6. MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E ORARI DI LAVORO .....	10
7. PERSONALE DELLA DITTA IMPIEGATO NEL SERVIZIO E RELATIVE ATTREZZATURURE IMPIEGATE .....	13
8. INDIVIDUAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA.....	15
9. MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE E DI EMERGENZA .....	17
10 COSTI PER LA SICUREZZA.....	18
11. APPROVAZIONE E FIRME .....	19

## 1. PREMESSA

L'art. 26 del D. Lgs. 81/08 e s.m.i., prevede che il datore di lavoro Committente promuova il coordinamento con le aziende appaltatrici di lavori, servizi e forniture, elaborando un Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), che indichi le misure adottate per mitigare e/o eliminare le interferenze.

Il presente DUVRI è stato pertanto redatto in conformità alla normativa sopra richiamata con lo scopo di evidenziare le interferenze esistenti tra il servizio oggetto dell'appalto e l'attività lavorativa del Committente e di indicare le misure adottate per eliminare o ridurre tali rischi.

Il documento comprende:

- Una sezione informativa sui dati anagrafici del Committente;
- Una sezione, da compilare a cura dell'appaltatore aggiudicatario, relativa alla anagrafica della Ditta ed ai dati specifici relativi allo svolgimento del servizio;
- L'individuazione e la valutazione dei rischi da interferenza e dei relativi costi;
- Una sezione dedicata al coordinamento promosso dal Committente.

## 2. ANAGRAFICA DEL COMMITTENTE

### Denominazione:

Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP).

### Sede legale:

Via di S. Gallicano 25/a 00153 Roma

### Contatti:

Segreteria Direzione Generale: tel. +39 0658558201-2 Fax +39 0658558401 - e-mail: [info@inmp.it](mailto:info@inmp.it) - sito web: [www.inmp.it](http://www.inmp.it)

Nato nel 2007 e stabilizzato nel 2012, l'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (di seguito Istituto) è un ente pubblico oggi centro di riferimento della rete nazionale per le problematiche di assistenza in campo sociosanitario legate alle popolazioni migranti e alla povertà, nonché centro nazionale per la mediazione transculturale in campo sanitario.

L'impegno dell'Istituto è di fronteggiare, all'interno del servizio sanitario nazionale, le sfide sanitarie delle popolazioni più vulnerabili, attraverso un approccio transculturale, olistico e orientato alla persona. L'obiettivo strategico è quello di sviluppare sistemi innovativi per contrastare le disuguaglianze nell'ambito della salute in Italia, rendere più agevole l'accesso al servizio sanitario nazionale per i gruppi sociali più svantaggiati e assicurare un alto livello di qualità delle prestazioni fornite.

Tale obiettivo viene perseguito quotidianamente attraverso:

- l'assistenza sociosanitaria rivolta a tutti i cittadini, con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili della popolazione;
- la ricerca sulla promozione della salute per le popolazioni fragili e migranti e per il contrasto delle malattie della povertà, anche attraverso progetti clinici e lo studio di modelli sperimentali per la gestione di servizi sanitari dedicati;

- la realizzazione di programmi di formazione e di educazione sanitaria;
- la promozione e la gestione di un network di stakeholders italiani e internazionali.

### Figure aziendali referenti per il contratto

<u>Responsabile Unico del Procedimento</u>	<u>Dott.ssa Ernestina Pierluigi</u>
--	-------------------------------------

### Figure aziendali in materia di prevenzione dei rischi sui luoghi di lavoro oggetto del contratto

<u>Datore di Lavoro</u>	<u>Dott. Cristiano Camponi</u>
<u>Responsabile del Servizio di Prevenzione</u>	<u>Ing. Alessio Formicola</u>
<u>Medico Competente</u>	<u>Prof. Stefano Simonazzi</u>
<u>Addetti antincendio</u>	<u>I riferimenti verranno forniti nella riunione di coordinamento</u>
<u>Addetti primo soccorso</u>	<u>I riferimenti verranno forniti nella riunione di coordinamento</u>

### 3. ANAGRAFICA DELLA DITTA ESECUTRICE

**Denominazione Ditta:**

**Sede legale:**

**Sede Operativa:**

**Contatti:**

**Nome Datore di lavoro:**

**Nome RSPP:**

**Nome RLS:**

**Nome del preposto in cantiere**



## Nome degli addetti antincendio ed al primo soccorso

### 4. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto consiste nel servizio CUP, le attività di Front-Office (FO) e Back-Office (BO) necessarie alla gestione del servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione) occorrente al Poliambulatorio dell'INMP con sede a Roma in via delle Fratte di Trastevere 52. Un servizio in modalità Cloud SAAS (*software as a service*) di gestione delle prenotazioni e delle accettazioni di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie per le esigenze del Poliambulatorio dell'INMP, associato e integrato a un sistema di gestione delle code reminder via SMS, nonché un servizio di front office e back office, contact center

### 5. AREE DI LAVORO INTERESSATE DALL'APPALTO

Le aree di lavoro oggetto del presente appalto sono i locali CUP ed Accettazione dell'Istituto ed in particolare presso l'ingresso, in via delle fratte di trastevere n. 52, quale accesso agli ambulatori.

## 6. MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E ORARI DI LAVORO

L'Istituto mette a disposizione del fornitore aggiudicatario gli spazi, gli arredi adibiti allo scopo, nonché le attrezzature e il materiale necessari al buon funzionamento del servizio.

Il fornitore dovrà garantire, in comodato d'uso gratuito, tutte le attrezzature necessarie all'esecuzione del servizio.

- lettori ottici per ricette elettroniche;
- sistemi eliminacode/totem/display, etc. relativi all'accoglienza ed accettazione dell'utenza;
- casse continue/casseforti;
- materiale di consumo (a titolo esemplificativo, rotoli di carta per eliminacode ecc.).

La suddivisione delle ore prevista è Back office/contact center 4340 ore, front office/accettazione 4420 per un totale di 8760 ore.

Il sistema CUP, con cui dovranno essere effettuate tutte le prenotazioni di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate dall'INMP, deve, garantisce i percorsi di cura attualmente gestiti attraverso le agende già configurate o nuove agende da configurare sulla base delle nuove esigenze dell'Istituto, include quelle dell'attività libero professionale intramoenia.

**Il CUP** permette le operazioni di accettazione, erogazione, rendicontazione e cassa, utilizzando la stessa base dati e le stesse modalità di interfaccia e di utilizzo.

Le funzionalità di accettazione sono comprese nell'applicativo e posseggono le seguenti caratteristiche:

- accettazione da lista di lavoro;
- controllo dei dati anagrafici dell'assistito con eventuale aggiornamento delle informazioni;
- gestione accettazione diretta attraverso funzionalità analoghe a quelle previste in sede diprenotazione;
- gestione dei WS previsti per la ricetta dematerializzata;
- gestione in *back office*;
- gestione dello stato di pagamento e delle possibili variazioni con ricalcolo del ticket;
- sistema di reporting su tutta l'attività produttiva ambulatoriale, funzionale alle diverse esigenze informative.

il servizio di *front office* si articolerà nelle seguenti principali attività, elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo, per operatori abilitati:

- gestione sia della prenotazione che dell'accettazione relativamente all'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- corretta identificazione dell'Assistito tramite documento di identità, Codice Fiscale/STP/ENI/Tessera TEAM anche qualora questo sia già censito all'interno del sistema. Per il recupero delle informazioni anagrafiche, il Nuovo Recup è nativamente integrato con ASUR, l'anagrafica unica regionale. Il Nuovo Recup prevede la prenotazione di prestazioni erogate in Regime SSN, Solventi e di Libera Professione. Inoltre, per quanto riguarda le prestazioni erogate in Regime SSN, il Nuovo Recup è predisposto per la gestione delle ricettedematerializzate tramite integrazione con il sistema SAR/SAC;
- per ogni prenotazione presente a sistema è prevista la possibilità di modifica, spostamento e cancellazione;
- accettazione;
- cassa;
- utilizzazione agende per le prenotazioni informatiche;
- attività di contabilizzazione e cassa;
- controllo importo del ticket e definizione esenzioni;
- riscossione somme;

- registrazione pagamenti e rimborsi;
- stampa e consegna ricevute fiscali/fatture, moduli di accettazione e altra documentazione (es. deleghe, informative ecc.);
- attività di chiusura della cassa;
- *back office*.

**Il front office** si occuperà di operazioni di accettazione, registrazione dell'erogato, rendicontazione e cassa.

Operazioni di accettazione:

- accettazione da lista di lavoro;
- controllo dei dati anagrafici dell'assistito con eventuale aggiornamento delle informazioni;
- gestione accettazione diretta attraverso funzionalità analoghe a quelle previste in sede di prenotazione;
- gestione dei WS previsti per la ricetta dematerializzata;
- gestione in back office;
- gestione dello stato di pagamento e delle possibili variazioni con ricalcolo del ticket;
- sistema di reporting su tutta l'attività produttiva ambulatoriale, funzionale alle diverse esigenze informative;
- consultazione e stampa delle liste di lavoro (organizzate per unità erogante);
- gestione dei non presentati;
- stampa del modulo per pagamento ticket, ecc.

Funzioni di cassa:

- svolgimento delle operazioni di incasso e assolvimento degli obblighi contabili (apertura, chiusura, elenco movimenti, verifica quadratura, storni, versamenti, giornale di cassa, report contabili degli incassi e rimborsi con riferimento ai livelli operatore, cassa, sede, ecc.);
- produzione dei diversi documenti (ricevute, fatture, etc.) relativi ai diversi incassi;
- gestione erogazione e cassa delle prestazioni in regime di solidarietà;
- lettura del codice a barre del modulo di prenotazione e registrazione di tutti i pagamenti effettuati.

Il **back-office** cura la programmazione e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attività propedeutiche alla prenotazione:

- gestione e programmazione delle agende di prenotazione;
- supporto ai punti di prenotazione e di erogazione;
- monitoraggio per il governo delle liste di attesa.

Il servizio dovrà essere svolto da remoto, dal lunedì al venerdì, da parte di unità di personale che abbiano conoscenza di base della lingua inglese per un totale di 700 ore. Il servizio ha ad oggetto le seguenti attività:

- Attività Inbound: servizio di gestione delle chiamate in entrata, anche relativamente agli appuntamenti tramite CUP, dal lunedì al sabato;
- Attività Outbound: rilevazione di *customer satisfaction* e chiamate verso i pazienti del Poliambulatorio, dal lunedì al venerdì.

Il servizio dovrà essere erogato presso la sede del poliambulatorio dell'INMP di Roma in conformità quanto riportato nel presente Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica presentata in sede di gara e in ottemperanza alle disposizioni e ai regolamenti interni e alle richieste dell'Istituto, nonché della Regione Lazio.

## 6. PERSONALE DELLA DITTA IMPIEGATO NEL SERVIZIO E RELATIVE ATTREZZATURE IMPIEGATE

L'impresa aggiudicataria deve osservare, nei riguardi dei propri dipendenti impiegati nell'esecuzione dell'appalto, tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza e igiene sul lavoro.

L'impresa aggiudicataria deve, altresì, applicare, nei confronti dei propri dipendenti, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal contratto collettivo nazionale di lavoro applicato.

Il Fornitore deve comunicare all'INMP l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, le relative mansioni, il livello di inquadramento contrattuale ed il monte ore settimanale, con indicazione degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio) e una fotocopia dello stesso.

Entro il 27 di ogni mese dovrà essere comunicata la turnazione del personale impiegato per il mese successivo, salvo diversi accordi tra le parti.

L'elenco del personale dovrà poi essere aggiornato ogni qualvolta si verificano variazioni del personale stesso - anche per sostituzione temporanea per malattia, infortunio, ferie e maternità, ecc. Tali variazioni devono essere immediatamente comunicate all'INMP.

Il fornitore deve garantire un sistema di rilevazione presenze degli operatori impiegati al fine di verificare l'effettivo orario di servizio come da contratto.

Il numero delle unità previste deve tener conto delle esigenze di turnazione, per garantire sia la continuità del servizio sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

Il fornitore e tutto il suo personale dovranno tenere in servizio un contegno corretto e dignitoso e mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze concernenti i pazienti, l'organizzazione e l'andamento del committente INMP dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio. In particolare, il fornitore dovrà curare, a proprie spese, che il proprio personale:

- tenga un comportamento consono all'immagine ed alla funzione del committente;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza;
- indossi un abbigliamento consono al servizio e da concordare con il committente stesso;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- esponga un cartellino di identificazione;
- consegna immediatamente i beni ritrovati all'interno dell'INMP o ad essi affidati, qualunque sia il valore e lo stato, al proprio Responsabile diretto, che dovrà consegnarli agli organi competenti dell'INMP;
- segnali subito agli organi competenti dell'INMP le anomalie rilevate durante

l'espletamento del servizio;

-rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia connessi al servizio espletato;

-rispetti il divieto di fumare;

- rispetti il divieto di utilizzare, durante l'orario di lavoro, il proprio telefono cellulare per scopi personali.

Nello svolgimento del servizio deve evitarsi qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dei reparti e servizi.

Per lo svolgimento del servizio il fornitore aggiudicatario dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia d'assicurazioni sociali, assistenziali, previdenziali, antinfortunistiche.

Il fornitore dovrà avere assolto da tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs.n. 81/2008 e s.m.i.

Il fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla tutela della salute dei propri lavoratori.

## **7. INDIVIDUAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA**

Si riportano di seguito i rischi specifici presenti nell'ambiente di lavoro incidenti sulle attività oggetto dell'appalto ed i rischi standard indotti dalle attività eseguite della Ditta. Si segnala che laddove risultassero esserci variazioni nella esecuzione delle attività riportate all'interno del capitolato tecnico o laddove si ravvisi, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, la necessità di circostanziare in maniera più precisa le attività oggetto del contratto, andranno aggiornati i relativi rischi e le misure da adottare sulla base di tali informazioni da parte del Direttore di Esecuzione del Contratto o da altro referente dell'Istituto in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Nella tabella di sintesi che segue sono individuate le condizioni operative dell'appalto e delle possibili interferenze:

<b>INDIVIDUAZIONE DEI RISCHI SPECIFICI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Ambienti di lavoro</b>		
<b>Viabilità interna ed esterna</b>	<b>X</b>	
<b>Rischi legati al lay-out (spazi di lavoro, ecc.)</b>	<b>X</b>	
<b>Esecuzione lavori all'interno dei luoghi di lavoro</b>		<b>X</b>
Esecuzione all'esterno dei luoghi di lavoro		<b>X</b>
Prevista chiusura di percorsi o di parti di edificio		<b>X</b>
Previsti interventi murari		<b>X</b>
Previsto lavoro notturno		<b>X</b>
<b>Macchine, Apparecchiature, Impianti</b>		
<b>Rischi generali connessi all'attività di pulizia/manutenzione delle attrezzature</b>	<b>X</b>	
Rischi connessi all'utilizzo di apparecchi elettrici	<b>X</b>	
Previsto utilizzo/installazione di ponteggi, trabattelli/scale		<b>X</b>
Previsto utilizzo di fiamme libere		<b>X</b>
<b>Rischi per la salute</b>		
Esposizione ad agenti chimici		<b>X</b>
Esposizione ad agenti biologici		<b>X</b>
Prevista produzione di polveri		<b>X</b>
Prevista movimentazione carichi con ausilio di macchinari		<b>X</b>
Prevista produzione di rumore		<b>X</b>
Presente rischio di caduta materiali dall'alto		<b>X</b>
<b>Rischi organizzativi</b>		
<b>Situazioni di emergenza, Incendio</b>	<b>X</b>	
Prevista temporanea disattivazione di sistemi antincendio quali rilevazione, spegnimento automatico		<b>X</b>



## 8. MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE E DI EMERGENZA

Si riporta l'elenco delle principali misure di prevenzione e protezione adottate in riferimento ai suddetti rischi.

Tipologia di rischio	Misure da adottare	Responsabile dell'attuazione della misura
<p>Rischio, Incendio, Situazioni di emergenza,</p>	<p>Sarà responsabilità dell'Istituto dettagliare e illustrare al personale della Ditta le caratteristiche dei luoghi di lavoro interessati dall'appalto, indicando la collocazione e la composizione dei materiali combustibili eventualmente presenti. Verranno inoltre illustrati i mezzi di prevenzione e di allarme adottati (in particolare estintori, idranti, ecc.), nonché indicate le dotazioni, la collocazione, la segnaletica e le relative modalità di attivazione.</p> <p>Ai fini di una immediata ed agevole evacuazione dai luoghi di lavoro è stato redatto un Piano di gestione delle Emergenze di cui la ditta dovrà prendere visione prima dell'inizio delle attività oggetto dell'appalto.</p> <p>I percorsi di evacuazione sono dotati di impianto di illuminazione di emergenza.</p> <p>I corridoi e le vie di fuga in generale devono essere mantenuti costantemente in condizioni tali da garantire una facile percorribilità delle persone in caso di emergenza; devono essere mantenuti sgombri da qualsiasi tipo di materiale e da ostacoli di qualsiasi genere.</p> <p>Al verificarsi di una qualsiasi emergenza tutti sono tenuti ad attivarsi senza compromettere la propria e l'altrui incolumità contattando i referenti dell'Istituto ed eventualmente attivando le squadre di emergenza.</p> <p>Il luogo di lavoro dispone di planimetrie di emergenza su cui sono riportate:</p>	<p>INMP e Fornitore</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vie di esodo</li> <li>• ubicazione dei mezzi antincendio</li> <li>• ubicazione delle cassette di pronto soccorso.</li> </ul> <p>L'INMP metterà a disposizione del personale che espletterà il servizio una propria cassetta di primo soccorso rispondente a quanto previsto dal DM 388/03.</p>	
--	---	--

Prima dell'inizio della esecuzione del contratto, dovrà essere effettuata una specifica riunione di coordinamento tra il Direttore di Esecuzione del Contratto o suo delegato e personale dell'Aggiudicatario al fine di valutare eventuali aggiornamenti al presente documento e gestire le interferenze tra le attività del fornitore e quelle dell'Istituto.

## 9. COSTI PER LA SICUREZZA

Di seguito è riportata una stima dei costi della sicurezza relativamente ai rischi interferenziali

<i>Descrizione</i>	<i>Coeff. Di Calcolo</i>	<i>Costo totale</i>
Oneri per la Sicurezza	1 %	2.317,12€
<b>Totale</b>		<b>2.317,12 €</b>

## 10. APPROVAZIONE E FIRME

Il presente documento redatto nella versione riportata in frontespizio è emesso ed approvato da:

Responsabile del procedimento  
(Dott.ssa Ernestina Pierluigi)

Servizio di Prevenzione e Protezione  
(Ing. Alessio Formicola)



Direttore Generale  
(Dott. Cristiano Camponi)

Il presente documento è ricevuto dalla Ditta esecutrice in data

\_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Il Responsabile della ditta esecutrice (timbro e firma)

\_\_\_\_\_