

U.O.S.D. Gestione delle Professioni Sociali

Via Enrico Fermi, 15 Viterbo Tel.fax. 0761236771

Responsabile Dott.ssa Nicoletta Salvatori

nicoletta.salvatori@asl.vt.it

Prot.

CAPITOLATO TECNICO (specifiche tecniche e modalità di esecuzione del servizio)

ART. I - MOTIVAZIONI E CONTESTO

Descrizione del servizio:

Per il servizio di mediazione linguistica e culturale, nel rispetto dei criteri minimi previsti nel presente capitolato e nelle sedi e fascia oraria di seguito riportati, il concorrente dovrà presentare un progetto esaustivo, su come intende espletare il servizio da appaltare. La proposta progettuale dovrà evidenziare le competenze, anche aggiuntive e/o migliorative rispetto a quelle richieste di minima, del personale che realizzerà il progetto, le modalità di espletamento del servizio, ausili, strumenti, modalità di rendicontazione e quant'altro riterrà di proporre. Il progetto sarà valutato secondo i criteri riportati nel disciplinare di gara.

Tipologia del servizio richiesto – Mediazione culturale e linguistica in ambito sanitario

Il servizio di mediazione culturale e linguistica in ambito sanitario è finalizzato a garantire un accesso equo, appropriato ed efficace alle prestazioni sanitarie da parte di utenti di diversa provenienza linguistica e culturale, nonché di persone con disabilità uditive.

Il servizio comprende in modo integrato:

- attività di mediazione culturale, volte a facilitare la comprensione reciproca tra operatori sanitari e utenti, nel rispetto delle differenze culturali;
- attività di mediazione linguistica e interpretariato, finalizzate a garantire una corretta comunicazione durante l'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- servizi di interpretariato in Lingua dei Segni Italiana (LIS) a supporto degli utenti con disabilità uditive.

Le prestazioni sono erogate a supporto delle strutture e dei servizi aziendali (ospedalieri e territoriali), con l'obiettivo di:

- favorire l'accesso ai servizi sanitari;
- garantire la comprensione dei percorsi diagnostico-terapeutici e assistenziali;
- migliorare l'aderenza ai trattamenti;
- prevenire errori, incomprensioni e situazioni di disuguaglianza;
- promuovere l'inclusione e l'umanizzazione dell'assistenza.

Il servizio dovrà essere assicurato da personale qualificato, in possesso di adeguate competenze linguistiche, culturali e professionali, nel rispetto della normativa vigente e degli standard organizzativi aziendali.

Ai fini del presente documento, si definiscono come soggetti portatori di barriere comunicative, che possono ostacolare il corretto accesso e la fruizione dei servizi della ASL di Viterbo, i seguenti gruppi di popolazione:

- persone con disabilità uditiva (persone sorde);
- persone non italofone, ovvero cittadini stranieri presenti sul territorio a vario titolo (turismo, studio, lavoro, richiesta di protezione internazionale, ecc.);
- cittadini stranieri in condizioni di fragilità socio-culturale e ad elevata marginalità, quali, a titolo esemplificativo, persone senza dimora e donne esposte a fenomeni di tratta.

Di seguito si riportano alcuni dati significativi per consentire il miglior inquadramento del fenomeno relativi alla presenza di persone con potenziali barriere comunicative nel territorio della ASL di Viterbo. Le principali comunità straniere presenti nel territorio risultano provenire prevalentemente dall'Europa dell'Est, con una netta prevalenza di cittadini rumeni (circa il 38–40% del totale), seguiti da cittadini albanesi e marocchini. Sono inoltre presenti numerose altre comunità provenienti da Asia, Africa e America, che contribuiscono a una marcata eterogeneità linguistica e culturale.

Per quanto riguarda la popolazione straniera residente, al 1° gennaio 2024 nella provincia di Viterbo si registrano **31.534 cittadini stranieri**, pari al **10,2% della popolazione residente**. Nel solo Comune di Viterbo, si registrano oltre **6.900 cittadini stranieri**, pari a circa il **10% della popolazione residente**, con una composizione multiculturale che include, tra gli altri, cittadini provenienti da Sri Lanka, Ucraina, Bangladesh, Nigeria e Cina.

Tale dato evidenzia un'incidenza rilevante e in crescita, superiore alla media nazionale, e conferma la presenza strutturale di una popolazione non italofona sul territorio.

Tali dati evidenziano come una quota significativa della popolazione assistita presenti potenziali bisogni comunicativi complessi, legati a barriere linguistiche e culturali, che possono incidere sull'accesso, sulla comprensione e sull'appropriatezza dei percorsi di cura.

Per quanto riguarda le persone con disabilità uditiva, pur in assenza di un dato puntuale a livello provinciale aggiornato, si conferma, in linea con il dato nazionale e regionale, la presenza di una popolazione che necessita di strumenti di comunicazione accessibile (es. lingua dei segni, supporti visivi, tecnologie assistive).

ART. 2 – OGGETTO DELL'Appalto

Oggetto dell'appalto sono i servizi destinati a facilitare la comunicazione tra gli operatori del sistema sanitario e le persone con barriere comunicative.

Le prestazioni comprese nella convenzione sono:

1. Mediazione linguistico culturale (MLC)

2. Interpretariato nei confronti di persone sorde

3. Traduzione di testi scritti.

A queste si aggiungono:

4. Mediazione etnoclinica suddivisa in:

4.1 Mediazione etnoclinica etnopsichiatrica

4.2 Mediazione etnoclinica antropologica

ART. 3 – OBIETTIVO DEL SERVIZIO

Obiettivo del servizio è facilitare percorsi appropriati di promozione della salute, prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione ed assistenza, per le persone che presentano barriere comunicative che causano oggettive difficoltà nella relazione con i servizi sanitari e sociosanitari.

ART. 4 - LINGUE RICHIESTE

L'aggiudicatario, per l'espletamento delle attività inerenti alla mediazione interculturale, dovrà garantire dovrà prevedere la copertura linguistica come da allegato (All.to I).

Al fine di garantire la massima flessibilità, la copertura del servizio e la compresenza anche di più mediatori con riferimento all'ambito territoriale di ogni Distretto, si richiede che, tra il personale messo a disposizione, vi siano, almeno 2 mediatori linguistico-culturali per le lingue prioritarie maggiormente presenti sul territorio.

Le attività inerenti all'interpretariato dei segni (LIS) e la Labiolettura sono da prevedersi, in un primo momento, solo in lingua italiana.

ART. 5 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI RICHIESTE

Le prestazioni comprese nel servizio devono essere erogate con le seguenti modalità operative:

MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE Il servizio di mediazione linguistico culturale è rivolto a persone straniere con conoscenza della lingua italiana valutata insufficiente per una efficace comunicazione con l'operatore dell'Azienda Sanitaria, al fine di superare tale barriera linguistica e gli ostacoli comunicativi di carattere culturale.

1) MLC in presenza in giorni prestabiliti

Tale definizione prevede la presenza fisica del mediatore linguistico culturale in uno specifico presidio, nei giorni e negli orari convenuti. Eventuali cambiamenti di orari e/o di sede di servizio saranno comunicati dalla Azienda per iscritto, per e-mail, con almeno 24 ore di preavviso salvo imprevisti non programmabili.

La presenza del mediatore sarà verificata attraverso apposito Registro Presenze predisposto dalle Azienda, debitamente controfirmato dal referente del servizio presso il quale viene svolta l'attività dell'Azienda stessa o da persona da esso designata. La Ditta dovrà in ogni caso garantire, su richiesta dell'Azienda, lo spostamento del mediatore all'interno dei Presidi Ospedalieri e Territoriali dell'Azienda stessa senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda.

Durante i turni in presenza fissa, i mediatori sono tenuti:

- *a recarsi, su richiesta, presso i servizi dell'Azienda a svolgere attività di mediazione in presenza;*
- *a fornire supporto al personale sanitario e/o dell'accoglienza, in semplici colloqui orientativi rivolti a persone con barriere linguistiche, anche mediante l'uso del telefono o della posta elettronica*
- *a svolgere attività di traduzione orale di testi scritti (sanitari e materiale informativo utilizzato nella pratica assistenziale) e brevi traduzioni scritte, senza costi aggiuntivi.*

2) MLC in presenza su chiamata programmata

Per presenza su chiamata programmata si intende la messa a disposizione da parte della Ditta di un mediatore, a seguito della richiesta da parte del/i servizio/i della Azienda Sanitaria, per far fronte a specifiche esigenze.

L'attivazione del servizio dovrà avvenire mediante una chiamata telefonica, al numero che verrà fornito dall'aggiudicatario, seguita e-mail di conferma. Il servizio dovrà essere garantito tutti i giorni, compreso i festivi, dalle ore 8 alle 22. È possibile, in particolari circostanze, previo congruo avviso, richiedere il servizio anche dalle ore 22 alle ore 8, concordandone le modalità e riconoscendo una maggiorazione della tariffa oraria pari al 50%. La richiesta di mediazione sarà inviata con un preavviso di almeno 24 ore.

Se concordato, il preavviso può essere inferiore alle 24 ore, e dovrà essere evasa nel luogo e orario indicato nella medesima richiesta.

La presenza del mediatore sarà disciplinata attraverso apposito Modulo Presenze, predisposto dalla Azienda Sanitaria, debitamente controfirmato dalle parti interessate.

3) MLC in presenza su chiamata urgente

Per MLC in presenza su chiamata urgente si intende l'intervento non prevedibile e non differibile che deve essere attivato entro 120 minuti dalla richiesta, salvo diversi accordi.

Tale presenza dovrà essere garantita tutti i giorni dalle 8 alle 22.

N.B. • In contesti e situazioni particolari, su richiesta della Azienda, le prestazioni di MLC 1-2-3, e LIS potranno essere effettuate in modalità remota con videochiamata, mediante utilizzo di piattaforme che garantiscano il rispetto della normativa privacy. La mediazione da remoto, in videochiamata, potrà essere utilizzata dall'aggiudicatario anche per coprire le "urgenze in zone remote" e per le lingue "rare", previo accordo con l'Azienda e concordando le modalità di utilizzo.

In tal caso la tariffa oraria sarà ridotta del 10%. Anche in tale modalità, la presenza del mediatore sarà disciplinata attraverso apposito Modulo Presenze, predisposto dalla Azienda, debitamente controfirmato dalle parti interessate.

• In riferimento alle prestazioni di MLC 1-2-3, in contesti e situazioni che presentano particolari necessità, indicate e motivate dalla Azienda, dovranno essere rispettate le esigenze di genere e di continuità nella presenza sul medesimo paziente dello stesso mediatore.

I. Criteri premiali

A) Servizio di interpretariato nella Lingua dei Segni Italiana (LIS)

Nell'ambito della valutazione dell'offerta tecnica, sarà attribuito un punteggio premiale agli operatori economici che includano, tra i servizi offerti, l'erogazione del servizio di interpretariato nella Lingua dei Segni Italiana (LIS).

Il punteggio sarà riconosciuto in relazione alla qualità, organizzazione e modalità di erogazione del servizio LIS proposto, nonché alla qualificazione ed esperienza del personale dedicato.

La mancata previsione del servizio di interpretariato LIS non comporta l'esclusione dalla procedura, ma determina la non attribuzione del relativo punteggio premiale.

B) Servizi di mediazione integrata (mediazione etnoclinica)

Nell'ambito della valutazione dell'offerta tecnica, sarà attribuito un punteggio premiale agli operatori economici che prevedano, tra i servizi offerti, l'erogazione di servizi di mediazione integrata, con particolare riferimento alla mediazione etnoclinica.

Il punteggio sarà riconosciuto in relazione alla qualità e completezza del modello organizzativo proposto, con specifico riferimento a:

- disponibilità di interventi di mediazione etnoclinica etnopsichiatrica (attività di supervisione e consulenza di secondo livello);
- disponibilità di interventi di mediazione etnoclinica antropologica a supporto della presa in carico di utenza complessa;
- qualificazione, esperienza e multidisciplinarietà del personale impiegato;
- modalità di integrazione con le équipe sanitarie e i servizi aziendali.

La mancata previsione dei servizi di mediazione etnoclinica non comporta l'esclusione dalla procedura, ma determina la non attribuzione del relativo punteggio premiale.

3. TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI La traduzione può riferirsi ai seguenti materiali e tematiche:

- a) Documenti a supporto alla comunicazione clinico-assistenziale (modulistica, consensi, informative);*
- b) Educazione e informazione degli utenti;*
- c) Accesso e funzionamento dei servizi;*
- d) Sito internet aziendale o parti di esso, considerando che esso rappresenta un essenziale strumento di comunicazione con gli utenti;*
- e) Documentazione sanitaria del paziente (certificazioni, referti, cartelle cliniche etc.), solo nei casi in cui l'Azienda Sanitaria lo ritenga necessario, nel rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza;*
- f) Revisione di testi già tradotti.*

Per il materiale di cui ai punti a) e b) è da prevedere, in casi specifici su richiesta dell'Azienda Sanitaria, la collaborazione per un adeguamento a specifiche esigenze culturali. I testi da tradurre, correttamente titolati, saranno inviati in formato elettronico (word per i file di testo e/o pdf per i documenti scannerizzati). Le traduzioni dovranno essere restituite in formato word, rispecchiando il layout del documento originale, con l'indicazione della lingua accanto al titolo. I file di testo in caratteri non latini dovranno essere accompagnati da un file in pdf, salvo diverse specifiche in merito al tipo di programma utilizzato.

Le attività di traduzione dovranno essere effettuate rispettando le seguenti tempistiche: - Traduzioni semplici (fino a 10 cartelle): entro 5 giorni lavorativi dalla consegna del testo; per la traduzione di un numero superiore di cartelle, la data di consegna dovrà essere concordata con l'aggiudicatario;

Traduzioni complesse (fino a 5 cartelle): entro 5 giorni lavorativi dalla consegna del testo; per la traduzione di un numero superiore di cartelle, la data dovrà essere concordata con l'aggiudicatario. In caso di traduzioni di carattere scientifico o di elevata complessità, la data di consegna dovrà essere concordata

con l'aggiudicatario. In casi particolarmente urgenti, che potranno riguardare al massimo il 25% delle prestazioni, il servizio di traduzione dovrà essere effettuato entro un giorno lavorativo. Sono considerate "complesse" le traduzioni che contengono termini tecnico/sanitari e hanno diretta implicazione sulla condizione di salute del paziente: tali sono, ad esempio, i referti di diagnostica, le relazioni di dimissione e le cartelle cliniche. Il materiale informativo, la modulistica, le note di preparazione ad esami, anche se contenente termini sanitari, sono considerate cartella "semplice". Ai fini della valorizzazione economica, si precisa che per "cartella" si intende un testo di 1500 caratteri spazi inclusi, calcolati sul testo originale. Il servizio di revisione del testo già tradotto prevede una riduzione del 40% dell'importo previsto per la traduzione. La ditta affidataria garantisce la qualità delle traduzioni ed è tenuta all'assunzione di ogni responsabilità. Qualora richiesto dalla Azienda Sanitaria, la ditta è tenuta a trasmettere il documento anche in forma cartacea, debitamente sottoscritto, ai sensi di legge, da un mediatore accreditato presso il Tribunale. Tali prestazioni saranno quotate separatamente. Tutti i documenti realizzati rimangono in ogni caso di proprietà esclusiva dell'Azienda Sanitaria richiedente e possono essere messi a disposizione delle altre Aziende sulla base di specifiche richieste.

ART. 5 ULTERIORI ATTIVITÀ COMPRESSE NEL SERVIZIO

La Ditta aggiudicataria dovrà:

- garantire lingue diverse da quelle inizialmente previste,
- rivedere l'organizzazione dei servizi oggetto di gara, sulla base di richieste motivate e suffragate da dati forniti dal Referente dell'Azienda appaltante, a seguito del monitoraggio dell'andamento delle attività,
- partecipare attivamente al monitoraggio, valutazione, revisione periodica del servizio e alle altre attività inerenti, attraverso la collaborazione con le strutture dell'Azienda appaltante,
- garantire un costante raccordo con il Referente individuato nella realizzazione delle attività di mediazione/interpretariato,
- garantire la partecipazione dei mediatori alle iniziative di formazione/informazione organizzate dalla Azienda;
- partecipare attivamente al controllo sul rispetto, da parte dei mediatori, delle disposizioni previste dalle singole procedure aziendali, ove presenti, e promuoverne l'applicazione,
- rilasciare una reportistica mensile delle attività svolte che evidenzia: lingue utilizzate, tipologia delle richieste, impegno orario complessivo e in percentuale,
- mettere a disposizione delle Aziende un portale per il monitoraggio delle attività svolte e programmate, previste

ART. 6 - DURATA DELLA CONVENZIONE La convenzione avrà la durata di 36 mesi.

ART. 7 - ARTICOLAZIONE DEL FABBISOGNO

La definizione puntuale del fabbisogno sarà effettuata in fase di avvio del servizio e progressivamente aggiornata, anche con il supporto e la collaborazione del soggetto affidatario, al fine di garantire una programmazione coerente con i bisogni reali dell'utenza e dei servizi aziendali. In particolare, l'aggiudicatario contribuirà, attraverso il monitoraggio delle attività e l'analisi delle richieste pervenute, all'elaborazione e all'eventuale rimodulazione del fabbisogno, fornendo elementi utili alla pianificazione e al miglioramento continuo del servizio. Eventuali servizi aggiuntivi o specialistici potranno essere attivati sulla base di esigenze emergenti, previa condivisione tra la ASL di Viterbo e il soggetto affidatario nell'ambito dei contratti attuativi.

Il fabbisogno potrà subire variazioni nel tempo in relazione:

- alla composizione e alle caratteristiche della popolazione assistita, con particolare riferimento agli aspetti linguistici e culturali;
- all'evoluzione dei flussi migratori nel territorio;
- alle esigenze organizzative e funzionali della ASL.

Resta inteso che la programmazione delle attività dovrà garantire adeguati livelli di flessibilità e capacità di adattamento, al fine di rispondere in modo efficace, tempestivo e appropriato alle richieste dei servizi sanitari e sociosanitari aziendali.

ART. 8 - LUOGO DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Le sedi dove viene espletato il servizio oggetto della procedura di gara sono, potenzialmente, tutti i Presidi Ospedalieri, ambulatoriali e territoriali della ASL e i Presidi Ospedalieri.

Sono previste attività svolte anche all'esterno delle sedi aziendali, qualora siano richieste per prestazioni domiciliari che richiedono la mediazione, o per attività di promozione della salute svolta presso altri Enti o comunque al di fuori delle sedi aziendali.

La mediazione culturale fissa comprende le attività di coordinamento che dovrà essere effettuata nelle seguenti sedi e secondo fasce orarie prestabilite.

Si precisa che il servizio di mediazione fissa è da intendersi in tutte le sedi di seguito elencate, nessuna esclusa; la postazione della Cittadella della salute di Viterbo deve essere coperta con il servizio di mediazione per almeno 20 ore settimanali, la Cittadella della Salute di Civita per almeno 16 ore settimanali e l'ospedale Belcolle per almeno 20 ore; Montefiascone e Tarquinia devono essere coperte con il servizio di mediazione per almeno 10 ore settimanali

Distretto A

Sede Montefiascone

Sede Tarquinia

Distretto B

Sede Viterbo Cittadella della Salute

Fasce orarie giornaliere entro cui operare

8 -18 dal Lunedì' al Venerdì'

8 -18 dal Lunedì' al Venerdì'

8-20 dal Lunedì' al Venerdì'

Distretto C
Sede Civita Castellana
Ospedale Belcolle

8-18 dal Lunedì' al Venerdì'
Sulle 24 ore

ART. 9 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario è tenuto a mettere a disposizione un Responsabile del servizio, incaricato dei rapporti con l'Azienda e dell'organizzazione complessiva delle attività, dotato di adeguati poteri organizzativi e gestionali ai fini dell'esecuzione di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il Responsabile del servizio dovrà garantire un'idonea organizzazione per la ricezione, la gestione e lo smistamento delle richieste di intervento, nel rispetto dei tempi previsti dal presente Capitolato. Dovrà altresì assicurare la corretta rilevazione e rendicontazione delle prestazioni erogate (ore, tipologia e sede del servizio), la supervisione degli operatori, nonché la gestione di eventuali segnalazioni, reclami e contestazioni.

Il Responsabile del servizio dovrà mantenere un costante raccordo con il referente aziendale individuato dall'Azienda (DEC/RES o altro incaricato), ai fini del monitoraggio dell'andamento del servizio, ed essere contattabile nella fascia oraria 8:00–20:00 mediante recapito telefonico dedicato. L'aggiudicatario dovrà, inoltre, garantire un servizio di reperibilità anche nella fascia oraria 20:00–8:00.

In caso di assenza o impedimento del Responsabile del servizio, l'aggiudicatario è tenuto a comunicare tempestivamente all'Azienda, anche tramite posta elettronica, il nominativo e i recapiti del sostituto.

Tutte le comunicazioni e le eventuali contestazioni relative al servizio saranno effettuate in contraddittorio con il Responsabile del servizio e si intenderanno, a tutti gli effetti, rivolte all'aggiudicatario.

Il nominativo del Responsabile del servizio dovrà essere comunicato all'Azienda prima dell'avvio delle attività. L'Azienda, a sua volta, comunicherà il nominativo del proprio referente, con il quale il Responsabile del servizio dovrà interfacciarsi per ogni necessità operativa.

Il Responsabile del servizio dovrà possedere adeguata qualificazione professionale, documentata nella relazione tecnica (titoli di studio, esperienza, percorsi formativi).

Compiti del Responsabile del servizio:

- assicurare la pianificazione, l'esecuzione e il controllo delle attività previste dal presente Capitolato;
- coordinare gli operatori e garantire il rispetto degli standard qualitativi;
- comunicare con il referente aziendale (DEC/RES) e attuare le azioni correttive necessarie;

- monitorare l'efficacia delle azioni intraprese;
- predisporre il piano mensile dei servizi e verificarne l'attuazione.

ART. 10 – PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

L'aggiudicatario è tenuto al rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali in materia di lavoro, tutela occupazionale, sicurezza e previdenza.

Il personale impiegato opera senza vincolo di subordinazione nei confronti dell'Azienda e risponde del proprio operato esclusivamente all'aggiudicatario. Lo stesso dovrà attenersi alle disposizioni organizzative e comportamentali impartite dall'Azienda Sanitaria.

L'aggiudicatario dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, la disponibilità di personale in numero adeguato ad assicurare il regolare svolgimento del servizio, provvedendo alla tempestiva sostituzione in caso di assenze. In caso di eventi straordinari, dovrà assicurare l'impiego di risorse aggiuntive.

Entro 30 giorni dall'avvio del servizio, l'aggiudicatario dovrà trasmettere all'Azienda l'elenco nominativo del personale impiegato, con indicazione di:

- qualifica professionale;
- lingue parlate;
- mansioni assegnate;
- estremi dei documenti contrattuali e assicurativi.

L'elenco dovrà essere costantemente aggiornato e trasmesso in caso di variazioni.

L'aggiudicatario garantisce inoltre:

- l'assenza di incompatibilità tra mediatore e utente;
- l'imparzialità degli operatori;
- il rispetto della riservatezza e del segreto professionale;
- l'assenza di conflitti di interesse, anche potenziali.

I mediatori, nell'esercizio delle proprie funzioni, integrano e supportano le competenze comunicative degli operatori sanitari.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'integrazione organizzativa dei mediatori con le modalità operative aziendali, nonché la conoscenza degli strumenti in uso (modulistica, consensi, procedure di accesso ai servizi).

ART. 11 - REQUISITI PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Tutto il personale addetto al servizio dovrà possedere requisiti professionali adeguati alle mansioni alle quali viene adibito. Di seguito si specificano alcuni requisiti richiesti alle figure professionali necessarie per fornire le prestazioni che compongono il servizio oggetto del presente capitolato.

MEDIATORE LINGUISTICO CULTURALE

Requisiti minimi: I Conoscenza della lingua straniera oggetto di mediazione orale e scritta attestata con una delle seguenti modalità:

1a) Per le Lingue straniere certificate secondo il Common Framework of Reference for Language: la conoscenza della lingua straniera orale e scritta a livello C1, dimostrata tramite idoneo titolo di studio e/o attestazione rilasciata da istituto autorizzato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca; oppure 1b) Per le lingue non certificabili 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
- laurea in Lingue Straniere o Laurea in Lingue e Letterature straniere
- attestato di idoneità o equipollenza di titolo di studio comprovante la conoscenza linguistica almeno a livello C1
- soggiorno di almeno 3 anni documentabile documentata per lavoro o studio
- esperienza lavorativa documentata nell'ambito della mediazione di almeno 2 anni per pubbliche amministrazioni, riducibile ad 1 solo anno per le lingue minoritarie;

2 Per i cittadini comunitari ed extracomunitari di madre-lingua non italiana è richiesta la conoscenza della lingua italiana orale e scritta a livello B2 del Common Framework of Reference for Language, dimostrata tramite idoneo titolo di studio e/o attestazione rilasciata da istituto autorizzato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

3 Diploma di scuola superiore o titolo equipollente

4 Conoscenza di base della legislazione socio-sanitaria italiana e sull'immigrazione, conoscenza dell'organizzazione e modalità di accesso ai servizi sanitari sia ospedalieri che territoriali.

5 Formazione specifica per la mediazione linguistico culturale, intendendo con ciò, in via preferenziale, la Laurea in Mediazione Linguistico e Culturale. In sua assenza, attestato di un corso di almeno 100 ore o altra documentazione curriculare che attesti l'acquisizione di specifiche competenze tecniche e relazionali attraverso servizi attivi nel campo della mediazione in ambito sociosanitario della durata di almeno 2 anni.

Requisiti preferenziali: - conoscenza di almeno una delle seguenti lingue veicolari, oltre alla lingua madre straniera: inglese, francese, spagnolo, portoghese, arabo cinese, russo, urdu;

- conoscenza e uso di strumenti tecnologici di comunicazione: posta elettronica, internet, programmi base PC, Smartphone.

La Ditta aggiudicataria è responsabile del possesso dei requisiti sopra citati da parte dei propri operatori, concordando con le Aziende interessate le modalità di acquisizione dei requisiti che non fossero ancora in possesso del mediatore, con particolare riferimento all'esperienza specifica in ambito sanitario e le conoscenze normative e regolamentari

INTERPRETE PER PERSONE SORDE L'interprete, in questo ambito, deve essere in grado di accompagnare l'interazione linguistico-comunicativa tra soggetto non udente e udente, mediando il trasferimento del contenuto semantico e simbolico tra le parti attraverso l'impiego di forme e metodi in uso alla persona non udente (LIS, Metodo oralista, bimodale).

Requisiti minimi: Laurea Interpretariato e traduzione in lingua dei segni italiana (LIS) o Diploma di istruzione secondaria di secondo grado e Attestato di qualifica professionale di Interprete nella Lingua dei Segni Italiana (LIS) rilasciato da Enti accreditati.

MEDIATORE ETNOCLINICO/ETNOPSICHIATRA /ETNOPSICOLOGO

Requisiti minimi: • Laurea in medicina e chirurgia/ Laurea in Medicina e Chirurgia con specializzazione in Psichiatria/Laurea in Psicologia;

- Iscrizione all'ordine dei Medici o all'Ordine degli Psicologi;
- Esperienze specifiche nella presa in carico dell'utenza migrante da almeno 2 anni;
- Competenze ed esperienze nell'ambito della mediazione etnoclinica;
- Percorsi formativi documentati in ambito antropologico e/o etnopsichiatrico;
- Pubblicazioni in ambito di interesse della presente prestazione professionale;

Requisiti preferenziali: Conoscenza di almeno due lingue veicolari europee (francese, inglese o spagnolo, portoghese) e di almeno una fra arabo, cinese e urdu.

Solo per i casi che lo necessitano, qualora l'etnoclinico/etnopsichiatra /etnopsicologo non sia in possesso di tale requisito preferenziale, verrà attivata una richiesta di mediazione programmata con l'intervento di un mediatore che supporti il terapeuta durante la seduta fornendo un servizio di mediazione linguistica. In tal caso, al compenso spettante al professionista, si aggiunge quello del mediatore.

ANTROPOLOGO PROFESSIONALE

Requisiti minimi:

- Laurea in Antropologia o equipollenti.
- Esperienza di collaborazione con i servizi sanitari pubblici
- Esperienza di lavoro con persone migranti e con minori

- Esperienza di lavoro in gruppi multidisciplinari, multiprofessionali ed interistituzionali
- Esperienza di progettazione di ricerche e di interventi applicativi

Requisiti preferenziali: Si ritiene requisito preferenziale la frequenza di master e perfezionamenti in antropologia, antropologia medica, antropologia delle migrazioni, medicina delle migrazioni, medicina internazionale.) iscrizione alla Società Italiana di Antropologia Medica da almeno 5 anni, iscrizione da almeno un anno all'Associazione Nazionale Professionale Italiana di Antropologia.

ART. 12 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire l'aggiornamento professionale dell'equipe di operatori impiegati durante tutto il corso del contratto, per garantire che posseggano e mantengano aggiornate le conoscenze necessarie per l'effettuazione del loro servizio in ambito ospedaliero e/o territoriale. A tal fine dovrà garantire la formazione iniziale e l'aggiornamento permanente di tutto il personale che opera per suo conto nell'Azienda Sanitaria. La formazione iniziale dovrà fornire le informazioni e le metodologie indispensabili per un corretto operare in ambito sanitario e dovrà contenere almeno i seguenti argomenti:

- presentazione/descrizione del servizio nel suo insieme e norme di comportamento degli operatori;
- D.lgs 81/2008 - pratiche per la sicurezza del paziente (buone pratiche) previste dalle disposizioni regionali;
- Privacy; - Anticorruzione.

La ditta deve fornire all'Azienda Sanitaria, prima dell'inizio del servizio, le evidenze dell'avvenuta partecipazione al corso di formazione/addestramento iniziale, rendendo disponibili le schede di registrazione, con firma dell'operatore, e questionari che dimostrino l'efficacia della formazione svolta oppure deve fornire gli attestati di qualifica del personale impiegato.

La ditta aggiudicataria curerà un programma di aggiornamento permanente dei propri Mediatori al fine di metterli in grado di affrontare tutte le problematiche specifiche relative alle diverse esigenze della Azienda, secondo quanto proposto nella loro offerta. Tale programma di aggiornamento/formazione dovrà essere presentato annualmente e concordato con l'Azienda Sanitaria. L'aggiornamento effettuato dovrà essere documentato. La Ditta aggiudicataria dovrà altresì garantire un monte orario complessivo di 10 ore a disposizione per l'Azienda Sanitaria per l'eventuale partecipazione dei mediatori a corsi di formazione/aggiornamento organizzati dalla Azienda Sanitaria finalizzata alla ottimizzazione del servizio oggetto di appalto.

L'Azienda Sanitaria contribuisce alla formazione dei mediatori, mettendo a disposizione della Ditta le procedure, la modulistica e gli altri documenti di organizzazione necessari a rendere efficace la mediazione. Nel rispetto di ruoli e funzioni, l'integrazione operativa è oggetto di specifico training che si sostanzia nell'acquisizione di competenze rispetto all'uso di moduli, report, procedure.

ART. 13 – VERIFICHE DI QUALITÀ NELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda Sanitaria mantiene le funzioni di indirizzo, programmazione, controllo e verifica del servizio di mediazione oggetto del presente Capitolato.

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare indagini conoscitive sulla qualità delle prestazioni erogate e sul personale impiegato, nonché di richiedere all'aggiudicatario eventuali adeguamenti organizzativi e gestionali del servizio, al fine di garantirne la piena rispondenza alle esigenze aziendali, anche in relazione a modifiche normative o a processi di miglioramento continuo. L'aggiudicatario, sulla base degli obiettivi definiti dall'Azienda, è responsabile dell'organizzazione e della gestione del servizio.

È fatto obbligo all'aggiudicatario di produrre reportistica mensile, destinata al referente aziendale, contenente i dati necessari al monitoraggio, alla valutazione e alla revisione del servizio. La reportistica dovrà:

- essere redatta secondo la modulistica concordata con l'Azienda;
- contenere dati completi e verificabili (tipologia di interventi, lingue, ore erogate, sedi, ecc.);
- essere esportabile in formati elaborabili (es. Excel o equivalenti);
- essere resa disponibile anche su supporto informatico.

L'Azienda Sanitaria ha il diritto di effettuare controlli, anche senza preavviso, con personale proprio e secondo le modalità ritenute più opportune, al fine di verificare il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali. I controlli potranno riguardare sia i requisiti previsti dal presente Capitolato sia gli elementi contenuti nell'offerta tecnica presentata in sede di gara. A seguito delle verifiche, l'Azienda potrà emettere rapporti di non conformità, ai quali l'aggiudicatario dovrà rispondere mediante l'adozione di azioni correttive e risolutive, concordate con l'Azienda e attuate nei tempi stabiliti in relazione alla gravità delle criticità rilevate. Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, emergano difficoltà operative dovute a cause di forza maggiore, l'Azienda e l'aggiudicatario concorderanno le soluzioni più idonee a garantire la continuità e la funzionalità del servizio. In caso di inadempienze contrattuali o di mancato rispetto degli obblighi previsti (a titolo esemplificativo: ritardi nell'erogazione del servizio, mancata copertura degli orari, ritardo nella trasmissione della reportistica, mancata reperibilità del responsabile, carenze nella formazione, comportamento non conforme del personale), l'Azienda potrà applicare le penali previste dal Capitolato. Il tempo di risposta del mediatore è calcolato a partire dall'orario previsto nella richiesta fino all'effettivo arrivo presso la sede indicata. Eventuali ritardi imputabili a disfunzioni organizzative dell'Azienda (es. errori nella richiesta, variazioni non comunicate, impedimenti logistici) non saranno attribuiti all'aggiudicatario. Tali circostanze dovranno essere annotate e validate dal referente aziendale al momento della registrazione della prestazione, al fine di evitare l'applicazione di penali non dovute.

14.CORRISPETTIVO DELLE PRESTAZIONI

Il compenso è corrisposto a canone fisso, espresso in dodicesimi rispetto a quello corrispondente al valore aggiudicato. L'Azienda emetterà ordine periodico e l'aggiudicatario fatturerà a cadenza mensile posticipata. La liquidazione delle fatturazioni, da effettuarsi nei termini di legge, è subordinata all'accertamento della avvenuta regolarità dell'esecuzione da parte del Direttore Esecutivo del Contratto, che autorizzerà il fornitore all'emissione delle fatture negli importi dovuti.

ART. 15 – PERSONALE E OBBLIGHI PREVIDENZIALI, FISCALI, ASSICURATIVI, RISERVATEZZA E COMPORTAMENTO

L'aggiudicatario dovrà fornire, già in fase di candidatura, un elenco dettagliato del personale che intende impiegare nell'esecuzione del servizio, con indicazione della qualifica professionale, delle competenze linguistiche, dei corsi di formazione/aggiornamento effettuati o in corso e dei relativi curricula. Dovrà inoltre produrre la documentazione comprovante i titoli dichiarati, anche mediante autocertificazione ai sensi della normativa vigente. Sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri derivanti dall'applicazione delle disposizioni legislative e contrattuali vigenti in materia di lavoro, ivi inclusi quelli previdenziali, assicurativi e fiscali, nonché quelli previsti dai contratti collettivi nazionali di lavoro di settore, in tutte le loro componenti normative ed economiche.

L'aggiudicatario è tenuto a indicare le modalità di gestione dei rapporti di lavoro del personale impiegato, garantendo il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione degli infortuni e igiene, assumendosi ogni responsabilità derivante dall'inosservanza delle disposizioni vigenti e sollevando l'Azienda Sanitaria da qualsiasi responsabilità in merito.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati tutti i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza nello svolgimento del servizio, inclusi quelli trattati mediante sistemi informatici, e di non divulgarli né utilizzarli per finalità diverse da quelle strettamente connesse all'esecuzione del contratto. Il personale è tenuto al rispetto del segreto professionale e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – GDPR).

L'accesso ai dati personali e sensibili degli utenti è consentito esclusivamente al personale autorizzato e per finalità connesse al servizio. È fatto divieto di diffusione o utilizzo improprio delle informazioni acquisite.

Il personale impiegato dovrà mantenere un comportamento improntato a correttezza, professionalità ed educazione nei confronti degli utenti e degli operatori dell'Azienda Sanitaria. L'Azienda si riserva la facoltà di richiedere l'allontanamento del personale che non risulti idoneo o che tenga comportamenti non conformi.

In particolare, il personale dovrà:

- indossare un abbigliamento decoroso ed essere munito di cartellino identificativo con fotografia;
- essere in possesso di un documento di identità;
- segnalare tempestivamente eventuali anomalie al proprio coordinatore;
- astenersi dall'accettare compensi, regali o utilità di qualsiasi natura.

L'aggiudicatario è responsabile del comportamento del proprio personale e risponde di eventuali danni arrecati a terzi, utenti o operatori dell'Azienda Sanitaria, derivanti da comportamenti imputabili ai propri dipendenti o collaboratori.

Allegato n. I

Cordiali saluti.

UOSD SERVIZIO SOCIALE

Dec Mediazione culturale

