

CAPITOLATO SPECIALE MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE

Art. 1. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è un servizio di mediazione linguistica e culturale , accoglienza ed informazione da svolgersi a favore di cittadini immigrati comunitari e di Paesi Terzi, Rom, Sinti e Camminanti, con particolare riferimento a cittadini in situazione di irregolarità giuridica e vulnerabilità sociale, da effettuarsi secondo le modalità indicate ai successivi artt. 2,3,4,5. L'ente è dunque invitato a formulare la propria offerta nel rispetto di quanto di seguito evidenziato.

Art.2. DURATA DELL'APPALTO E STIMA DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente capitolato avrà durata di anni due. In via preventiva il totale delle prestazioni per lo svolgimento dei servizi indicati nell'art. 3,4,5,viene stimato in un monte ore complessivo di 6.000 ore per un costo totale massimo presunto di € 120.000,00 quale importo a base d'asta, lordo. Gli interventi a chiamata verranno remunerati con una tariffa calcolata in base all'offerta proposta dall'aggiudicatario del servizio per la prestazione effettuata e che dovrà essere remunerativa del servizio prestato e non inferiore al trattamento economico minimo previsto dai contratti collettivi nazionali di categoria.

Art.3. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO

- Il servizio è volto al conseguimento dei seguenti obiettivi:
 - Sostegno all'integrazione dei cittadini immigrati comunitari e di Paesi Terzi, Rom, Sinti e Camminanti, con particolare riferimento a cittadini in situazione di irregolarità giuridica e vulnerabilità sociale, ed al loro corretto ed appropriato accesso e fruizione dei servizi
 - Accompagnamento nella relazione operatore/utente, tramite attività di mediazione interculturale
 - Informazione e orientamento ai servizi

- Per il conseguimento degli obiettivi di cui sopra dovranno essere svolte le seguenti attività:
 - informazione/integrazione dell'utente straniero; attività di mediazione culturale; attività di mediazione linguistica; traduzioni scritte; attività di health literacy presso le comunità; partecipazione alle attività di formazione congiunta con gli operatori; partecipazione alle attività di supervisione, etc.)

- LINGUE RICHIESTE:

L'ente aggiudicatario per l'espletamento del servizio, dovrà mettere a disposizione Mediatori Culturali in grado di coprire almeno le seguenti lingue:

- inglese
- francese
- spagnolo

- arabo
- cinese
- hindi
- cingalese
- albanese
- romeno
- russo/ucraino
- polacco

Oltre alle lingue indicate potrà essere concordata, con l'ente aggiudicatario, la messa a disposizione di Mediatori Culturali per altre lingue, laddove ciò si renda necessario per particolari fabbisogni territoriali.

L'aggiudicatario dovrà dotare i mediatori culturali di tablet con connessione internet e accesso a programmi di video chiamata

Art.4 REQUISITI DEI MEDIATORI CULTURALI

I Mediatori culturali dovranno avere i seguenti requisiti

- Origine preferibilmente straniera
- Regolarità del soggiorno
- Diploma di scuola media superiore o titolo equipollente
- Formazione specifica sulla mediazione culturale con conseguimento titolo
- Ottima conoscenza della lingua italiana
- Ottima conoscenza della lingua madre
- Esperienza in qualità di mediatore culturale nei servizi sociosanitari
- Conoscenza dei servizi e della realtà territoriale

Il referente coordinatore: esperienza almeno triennale documentata in qualità di mediatore culturale svolta nei servizi sociosanitari pubblici

Mediatori Culturali per servizio stabile (da garantire per il Distretto A un mediatore, per il Distretto C un mediatore e per l'Ospedale di Belcolle un mediatore che svolgeranno il servizio per quattro ore/giorno per cinque giorni la settimana). Tali mediatori dovranno avere esperienza di almeno un anno in qualità di mediatore culturale, svolta nei servizi sociosanitari (sarà titolo preferenziale aver svolto tale servizio in ambito pubblico).

L'aggiudicatario dovrà fornire dettagliato elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio con l'indicazione dei curricula, delle posizioni assicurative e delle relative qualifiche professionali; l'elenco dovrà essere tempestivamente aggiornato ad ogni variazione

Art.5 MODALITA' ORGANIZZATIVE

- **Mediazione stabile**, per un totale complessivo di almeno 4000 ore, a rafforzamento del servizio di mediazione già esistente presso la AUSL di Viterbo. Il servizio dovrà essere svolto presso almeno una sede di ciascun distretto e presso l'ospedale Belcolle
L'ente aggiudicatario del servizio dovrà garantire la predisposizione e l'effettuazione, in accordo con la ASL Viterbo - Articolazione Distrettuale, di turni di presenza fissa di un Mediatore Culturale presso le sedi concordate. Dovranno essere coperti i possibili necessari spostamenti dalla sede di lavoro. L'aggiudicatario dovrà predisporre apposita documentazione per registrare e certificare la presenza dei Mediatori.

- **Mediazione a chiamata**, sia urgente che programmata, per un totale complessivo di 1400 ore (700 ore anno). L'aggiudicatario del servizio dovrà inviare i mediatori presso le strutture aziendali che ne facciano richiesta, previa autorizzazione del referente ASL individuato, entro le 24 ore in caso di richiesta urgente o entro tre giorni in caso di intervento programmabile. In base alla richiesta effettuata l'aggiudicatario dovrà inviare il professionista mediatore più idoneo (per specifica lingua, cultura etc). Dovrà inoltre assicurare alle Unità Operative che lo richiedano, interventi di traduzione scritta in 14 lingue dei modelli di consenso informato e di quelli correlati agli esami strumentali, nonché la scheda di dimissione e altre possibili traduzioni che necessitino
- **Informazione e comunicazione** L'aggiudicatario dovrà garantire attraverso i mediatori culturali, in accordo con la ASL Viterbo, attraverso il suo referente, la promozione della conoscenza delle opportunità di accesso ai servizi e collaborare alla realizzazione di materiale informativo
- **Coordinamento** La ASL Viterbo – Articolazione Distrettuale individuerà un referente per il servizio di mediazione culturale che avrà il compito di curare il contatto con le strutture dell'Azienda e le altre istituzioni coinvolte nella realizzazione del servizio. L'aggiudicatario, in accordo con la ASL Viterbo, attraverso il suo referente, dovrà garantire il coordinamento delle attività e degli operatori di competenza. A tal fine dovrà mettere a disposizione un referente coordinatore che dovrà assicurare contatti almeno settimanali nonché la disponibilità agli incontri organizzati, con la ASL Viterbo, servizio di Mediazione Culturale. Dovrà inoltre essere favorita la presenza dei Mediatori nei momenti di incontro di verifica e formativi
- **Monitoraggio e valutazione** L'aggiudicatario dovrà realizzare un costante monitoraggio delle attività in corso, in modo tale che siano rispondenti e coerenti con le attività previste e gli obiettivi dati e rispondere agli indicatori di monitoraggio previsti dal progetto. Al termine del servizio dovrà essere elaborato un rapporto di valutazione che consideri gli aspetti quantitativi e qualitativi

L'aggiudicatario si impegna quindi a curare i rapporti con i mediatori, a raccogliere la modulistica ai fini della rendicontazione tecnica e contabile degli interventi, inoltrare con cadenza almeno trimestrale detta rendicontazione tecnico contabile alla ASL di Viterbo, Servizio Mediazione Culturale.

La verifica che tutte le attività dichiarate in sede di offerta e quanto previsto nel presente capitolato è effettuata dagli uffici dell'ASL ed è necessaria per la corretta liquidazione delle fatture presentate dall'aggiudicatario per i servizi resi.

Art. 6 SICUREZZA

L'ente aggiudicatario è tenuto a porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate le disposizioni in tema di prevenzione antinfortunistica con particolare riferimento al D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

L'ente aggiudicatario dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni in relazione ai servizi svolti, e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette al servizio e dei terzi.

La ASL Viterbo si impegna a fornire all'ente aggiudicatario le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti negli stabili gestiti direttamente dall'Ente.

Art. 7 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

L'ente aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione, a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente servizio.

L'aggiudicatario si obbliga a garantire la riservatezza, e ad astenersi al divulgare a terzi notizie o fatti conosciuti durante il servizio e rispettare il segreto professionale, applicando in modo conforme allo spirito la normativa attuale in tema di trattamento dei dati personali (DLgs. N. 196/2003).

L'ente aggiudicatario è tenuto alla massima riservatezza circa i dati personali e sensibili riguardanti gli utenti del Servizio; l'accesso ai dati, in ogni modo detenuti e memorizzati o riportati nelle cartelle personali, o in ogni altro tipo di scheda, è precluso agli estranei.

L'ente aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del presente capitolato, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la sua partecipazione ad altre gare d'appalto. Il fornitore si impegna altresì a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 in materia di riservatezza

Art. 8 CAUZIONE DEFINITIVA E POLIZZA RCT

L'ente aggiudicatario dovrà costituire deposito cauzionale nella misura del 10% dell'importo contrattuale entro 10 gg. dalla data di comunicazione da parte della ASL Viterbo dell'esito della gara. L'ente aggiudicatario dovrà stipulare polizza assicurativa avente efficacia per tutta la durata del contratto: polizza assicurativa RCT contro danni a cosa o persone che venissero arrecati all'ente stesso nell'espletamento del servizio, con un massimale minimo di un milione di euro unico sia per danni a persone o cose che per sinistro

Art. 9 PENALITA'

Per ogni inadempienza accertata nell'esecuzione del servizio, la ASL applicherà le penali fermo restando l'obbligo da parte dell'ente aggiudicatario di eseguire la prestazione.

In caso di inosservanza delle obbligazioni contrattuali o di non puntuale adempimento delle stesse che non comporti per la sua gravità l'immediata risoluzione del contratto, la ASL contesta formalmente mediante lettera raccomandata A/R le inadempienze riscontrate ed assegna un termine non inferiore a 10 gg per la presentazione di controdeduzioni e di memorie scritte.

Per il ritardato adempimento delle suddette obbligazioni, la penale da applicare è stabilita nella misura giornaliera del 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, e comunque complessivamente non superiore al 10 per cento.

È prevista altresì l'applicazione di una penale pari a € 500,00 al giorno, nel caso in cui l'affidatario:

- non ottemperi od ottemperi con ritardo agli obblighi derivanti dal servizio
- non provveda, entro le tempistiche indicate in offerta, alla risoluzione dei problemi contestati.

L'ente aggiudicatario dovrà emettere nota di credito per l'importo penale che sarà contabilizzata in sede di liquidazione delle fatture al momento del ricevimento della nota di accredito.

L'applicazione delle penali è indipendente dai diritti spettanti alla ASL per le eventuali violazioni contrattuali verificatesi.

La ASL può procedere nei confronti dell'ente aggiudicatario alla determinazione dei danni sofferti, rivalendosi con l'incameramento della cauzione e agendo altresì per il risarcimento dei danni subiti. Nel caso di incameramento totale o parziale della cauzione, l'ente dovrà provvedere alla ricostituzione della stessa nel suo originario ammontare. A decorrere dal terzo giorno consecutivo, la mancata esecuzione del servizio da parte dell'ente aggiudicatario sarà considerata abbandono del servizio e la ASL avrà facoltà di risolvere il contratto.

La ASL avrà, altresì, qualora i disservizi dovessero perdurare, la piena facoltà di considerare il contratto risolto di diritto per colpa dell'ente aggiudicatario e conseguentemente, di procedere, senza bisogno di messa

in mora, e con semplice provvedimento amministrativo, all'incameramento della cauzione definitiva e all'esecuzione della fornitura per mezzo di terzi scelti dalla ASL in danno dell'ente aggiudicatario a carico del quale resterà l'onere del maggior prezzo pagato rispetto a quello convenuto, salva ogni altra azione che la stazione appaltante ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi. I ripristini non escludono l'applicazione della relativa penale