

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE E DI INTERPRETARIATO LINGUISTICO NELL'AMBITO DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI DELLA ASL VITERBO

CAPITOLATO SPECIALE MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di mediazione Linguistico – Culturale, da svolgersi a favore di cittadini immigrati, nell'ambito dei servizi, sanitari e socio-sanitari della ASL di Viterbo, 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.

L'importo triennale a base d'asta è pari a 210.000,00 iva esclusa.

Art. 2 - 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.

Art. 2.1 - TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO

Il servizio è volto al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- fornire attività di supporto alla “domanda di salute” dei cittadini stranieri e quindi di relazione interculturale e linguistica tra il cittadino, l'operatore e la struttura sanitaria;
- accompagnare la relazione operatore/utente e orientare all'accesso ai servizi tramite attività di mediazione interculturale, informazione, traduzione e interpretariato.

Per il conseguimento degli obiettivi di cui sopra dovranno essere svolte le seguenti attività:

informazione al cittadino immigrato sull'accesso al sistema sanitario nazionale, ai servizi e ai percorsi che l'Azienda ha in essere; attività di mediazione culturale; attività di mediazione linguistica ed interpretariato anche telefonica e/o tramite video conferenza; traduzioni scritte legali di materiale sanitario a favore di persone con vulnerabilità sociale (ad es. lettera di dimissione, certificazione, cartella clinica, ecc.), traduzione di materiale informativo rivolto al cittadino straniero; attività di health literacy presso le comunità; partecipazione alle attività di formazione congiunta con gli operatori; partecipazione alle attività di supervisione, etc.)

Art. 2.2 - 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
tedesco
arabo
cinese
hindi
cingalese
albanese
romeno

russo/ucraino
moldavo
polacco

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

L'ente aggiudicatario dovrà dotare i mediatori culturali con presenza fissa di personal computer con connessione internet e accesso a programmi di video chiamata.

Art. 2.3 - REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO

I Mediatori Culturali incaricati dovranno avere i seguenti requisiti

- Origine preferibilmente straniera
- Regolarità del soggiorno in caso di cittadino straniero
- Diploma di scuola media superiore o titolo equipollente
- **Qualifica specifica di mediatore culturale** acquisita a seguito di partecipazione a regolari corsi di formazione regionale, provinciale o ministeriale, o del conseguimento di titolo di studio universitario o post universitario, o titolo equipollente, avente come specifico obiettivo la preparazione di mediatori culturali o interculturali nei servizi pubblici e nelle aziende
- 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

Inoltre:

- Il referente coordinatore del servizio per la ditta appaltante: esperienza almeno triennale in qualità di mediatore culturale svolta nei servizi socio-sanitari pubblici
- I Mediatori Culturali per servizio stabile: esperienza di almeno un anno in qualità di mediatore culturale, svolta nei servizi socio-sanitari pubblici

L'ente aggiudicatario dovrà fornire, al momento della candidatura, dettagliato elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio sia fisso che a chiamata, con l'indicazione dei curricula, delle posizioni assicurative e delle relative qualifiche professionali; l'elenco dovrà essere tempestivamente aggiornato ad ogni variazione, mantenendo i requisiti richiesti.

Art. 2.4 - SEDI E FASCE ORARIE

Mediazione culturale face to face fissa.

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 18 ore settimanali, la Cittadella della Salute di Civita per almeno 14 ore settimanali e l'ospedale Belcolle per almeno 18 ore; Montefiascone e Tarquinia devono essere coperte con il servizio di mediazione per almeno 8 ore settimanali.

Distretto A	Fasce orarie giornaliere entro cui operare
Sede Montefiascone	8 -18
Sede Tarquinia	8 -18
Distretto B	
Sede Viterbo Cittadella della Salute	8-20
Distretto C	
Sede Civita Castellana	8-18
Ospedale Belcolle	Sulle 24 ore

Mediazione culturale face to face a chiamata e/o video conferenza

La mediazione culturale può essere effettuata anche a chiamata, sia urgente che programmata, inviando i mediatori presso le strutture aziendali che ne facciano richiesta, previa autorizzazione del responsabile del servizio di mediazione culturale della ASL di Viterbo, entro le 24 ore in caso di richiesta urgente o entro tre giorni in caso di intervento programmabile. In base alla richiesta effettuata l'ente aggiudicatario dovrà inviare il professionista mediatore più idoneo (per specifica lingua, cultura etc). Si prevede anche l'utilizzo della video conferenza con mediatore culturale qualora la situazione lo richieda, previa autorizzazione del responsabile della mediazione culturale della ASLdi Viterbo.

Servizio di interpretariato telefonico d'urgenza

Il servizio di interpretariato telefonico d'urgenza dovrà essere svolto in almeno 90 lingue - 24 ore su 24 - 365 giorni su 365, con lo scopo di aiutare a risolvere immediatamente necessità linguistiche di ostacolo alla corretta comunicazione tra operatore e utente straniero. Si tratta di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione, da effettuarsi cioè quando l'intervento diretto della/del mediatrice/mediatore non è possibile ed è necessaria una traduzione immediata del colloquio tra operatore e paziente/utente. La chiamata potrà essere audio o anche video.

Servizio di traduzione legale di documenti sanitari

Potranno essere richieste traduzioni in ambito sanitario di documenti prodotti dell'Azienda Sanitaria ritenute complesse e/o con una valenza anche di carattere legale (ad es. Cartelle Cliniche, consenso informato, lettera di dimissione, certificazione). Il servizio è rivolto a persone straniere con fragilità e vulnerabilità sociale.

Servizio di traduzioni di materiale informativo rivolto all'utente straniero

Potrà essere richiesto un servizio di traduzione di materiale informativo rivolto all'utente straniero quali procedure, percorsi, cartellonistica su ubicazione e funzionamento dei servizi, di orientamento al cittadino e di informazione. Sono documenti dove è necessario un adeguamento culturale e una contestualizzazione del linguaggio aderente alla tipologia e all'offerta del servizio specifico; il traduttore dovrà avere quindi conoscenze di base in ambito sanitario.

Coordinamento del servizio di mediazione culturale per la parte contraente

E' richiesta una funzione di coordinamento, secondo modalità da concordare con il responsabile del servizio di mediazione culturale della ASL di Viterbo.

Art. 3 - DURATA E MISURA DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente capitolato avrà durata di anni tre con la facoltà, qualora la Regione Lazio, l'Area aggregata o la Consip, alla scadenza non abbiano ancora avviato il nuovo servizio centralizzato, della ripetizione dei servizi fino ad ulteriori 12 mesi o per la minor durata necessaria all'avvio, ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Art. 4 - 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. 5 - ASPETTI ORGANIZZATIVI GENERALI

Art. 5.1 - Informazione e comunicazione

L'aggiudicatario dovrà garantire il servizio di mediazione culturale, in accordo con il responsabile del servizio di mediazione culturale della ASL di Viterbo, promuovendo la conoscenza delle opportunità di accesso ai servizi e collaborando alla progettazione del materiale informativo necessario.

Art. 5.2 - Coordinamento

L'aggiudicatario dovrà garantire, in accordo con il responsabile del servizio di mediazione culturale della ASL di Viterbo, il coordinamento delle attività e degli operatori di competenza. A tal fine dovrà comunicare, come previsto all'art. 2.4 del presente capitolato, un referente incaricato di garantire il coordinamento delle attività.

Art. 5.3 - Monitoraggio e valutazione

L'aggiudicatario, per favorire il monitoraggio delle prestazioni espletate, dovrà fornire una reportistica con cadenza almeno trimestrale delle attività svolte, in modo tale che siano rispondenti e coerenti con le attività previste e gli obiettivi dati. Al termine del servizio dovrà essere elaborato un rapporto conclusivo 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 presso il Distretto B.

Art. 6 - PERSONALE E OBBLIGHI PREVIDENZIALI, FISCALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire al momento della candidatura, un elenco dettagliato degli operatori che intende impiegare nell'espletamento del servizio, con relativa qualifica professionale e i corsi di aggiornamento effettuati o in essere e curriculum. Dovrà quindi fornire tutta la documentazione comprovante i titoli dichiarati oppure autocertificati in base alla normativa vigente. Sono a carico Della ditta tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti collettivi nazionali di lavoro firmati dalle organizzazioni sindacali più rappresentative del settore dei servizi, in tutte le loro parti normative e salariali disciplinanti il rapporto di lavoro del settore, gli oneri previdenziali e assicurativi.

La Ditta dovrà indicare come intende regolare i rapporti di lavoro del personale utilizzato, impegnandosi all'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle leggi vigenti in materia antinfortunistica e di igiene esonerando di conseguenza la ASL di Viterbo da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

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.

Gli operatori, di cui l'ente aggiudicatario garantisce la riservatezza, dovranno 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.

L'ente aggiudicatario ed il personale da essa dipendente, ad ogni titolo, sono tenuti 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 dalla normativa vigente in materia di riservatezza.

Art. 8 - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA

I dipendenti/collaboratori della Ditta aggiudicataria, che effettuano il servizio della presente gara, sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori della ASL di Viterbo e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale specificata dal presente capitolato e che il servizio richiede.

La ASL di Viterbo può richiedere l'allontanamento del personale della Ditta che non si sia comportato con correttezza.

In particolare la Ditta deve curare che il proprio personale:

- vesta decorosamente e sia munito di cartellino di riconoscimento con fotografia;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- segnali subito al proprio coordinatore, che le segnalerà al competente Servizio della ASL di Viterbo, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso o regalia.

La Ditta aggiudicataria è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti/collaboratori e delle inosservanze al presente Capitolato Speciale d'Appalto.

La Ditta è inoltre direttamente responsabile dei danni derivanti a terzi, siano essi utenti o dipendenti della ASL di Viterbo, per comportamenti imputabili ai propri dipendenti/collaboratori.