

CAPITOLATO TECNICO**Fornitura biennale del Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale****ART. 1 OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l'affidamento del Servizio di Mediazione Linguistico/Culturale per le strutture aziendali territoriali e ospedaliere dell'Azienda ULSS 8 "Berica" (di qui in poi per brevità "Azienda") sia per Il Distretto Est che per il Distretto Ovest.

Il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale consiste nella mediazione linguistica culturale a favore di utenti/pazienti dell'Azienda che necessitano di supporto linguistico nelle seguenti lingue che risultano maggiormente richieste:

Tabella 1 - LINGUE
ARABO
BANGLA
HINDI
PUNJABI
CINESE
INGLESE
FRANCESE

L'Ulss potrà, per specifiche necessità, richiedere lo svolgimento dei servizi di Mediazione Linguistico-Culturale anche in altre lingue.

Le attività erogate dal Servizio di Mediazione Linguistico Culturale consistono in:

- 1) **servizio di mediazione linguistica a chiamata diurna (dalle ore 8 alle ore 20, dal lunedì al sabato):** mediazione linguistica/interpretariato da svolgersi nel corso dell'erogazione di prestazioni socio-sanitarie e in presenza di utenti/pazienti che non parlano la lingua italiana presso le strutture aziendali; **di norma, tale attività avviene in presenza.**
In alcuni casi, su esplicita richiesta dell'Azienda Ulss (circa il 10%), il servizio potrà essere reso telefonicamente.
Il servizio dovrà garantire la mediazione culturale, da esercitarsi anche attraverso l'informazione, la formazione e la consulenza rivolte agli operatori dell'Azienda sulla cultura e sulle consuetudini del paese d'origine della persona in carico;
- 2) **servizi di mediazione linguistica a chiamata urgente:** mediazione da svolgersi telefonicamente, in caso di urgenza (in orario diurno, notturno, nei giorni feriali e festivi), con disponibilità nelle 24 ore per tutto l'anno da erogarsi senza limiti e durata delle chiamate per le lingue indicate nella tabella 1 sopra riportata (la durata indicativa delle telefonate è dai 30 ai 120 minuti). **Le chiamate dovranno essere registrate e rendicontate.**
- 3) **servizio di traduzione:** traduzione di materiale informativo/divulgativo con attestazione di conformità di traduzione anche del linguaggio medico-tecnico.

La Ditta dovrà fornire mensilmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico un report dell'attività svolta e la rilevazione delle criticità.

ART. 2 QUANTITA', CARATTERISTICHE E MODALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente documento, prevede le attività e i fabbisogni di seguito descritti:

- 1) **servizio di mediazione linguistica a chiamata diurna, dalle ore 8 alle ore 20, dal lunedì al sabato in presenza (o telefonica su richiesta dell'Azienda), su appuntamento e con almeno 24 ore di preavviso:** fabbisogno annuo stimato pari a n. **1704 ORE** di cui:

- Distretto EST: 960 EST;
- Distretto Ovest: 744 OVEST.

A livello meramente indicativo, di seguito si riporta la suddivisione delle ore **mensili** per singoli reparti:

Distretto EST

- 30 ore mensili Consultorio Familiare
- 15 ore mensili UOC Ginecologia e Ostetricia
- 15 ore mensili UOC Pediatria e TIN
- 20 ore mensili per altre Strutture

Distretto OVEST

- 40 ore mensili Consultorio Familiare
- 22 ore mensili altri servizi

Si prevede che **gli interventi a chiamata avranno mediamente la durata di 60 minuti**; tale durata non ricomprende il tempo/viaggio dei mediatori per raggiungere il luogo dell'intervento e per il rientro in sede, che rimane comunque a carico dell'affidatario.

Interventi con durata superiore a 60 minuti potranno essere accolti previa autorizzazione dell'URP.

Per gli interventi **a chiamata diurna**, l'affidatario dovrà prevedere un feedback della presa in carico al servizio/ufficio richiedente entro 12 ore dalla prenotazione sul portale o dalla chiamata da parte del reparto interessato.

Il servizio dovrà essere espletato nelle date e negli orari richiesti nel portale dai reparti interessati.

- 2) **servizio mediazione linguistica a chiamata urgente** (in orario diurno, notturno, nei giorni feriali e festivi) per le Strutture Pronto Soccorso e SUEM 118 dell'Ulss 8 Berica: fabbisogno annuo stimato pari a n. 50 ore/anno.

Per orario notturno si intende dalle ore 20:00 alle ore 08:00.

Per gli interventi **a chiamata urgenti** l'affidatario dovrà prevedere un feedback della presa in carico al servizio all'ufficio richiedente entro 1 ora dalla chiamata del reparto interessato.

Il servizio dovrà essere espletato entro 2 ore dalla richiesta per le lingue indicate nella tabella 1 del presente documento.

- 3) **servizio di traduzione** per un fabbisogno annuo stimato pari a n. 100 **traduzioni**. Si precisa che ogni traduzione corrisponde indicativamente ad una cartella (1.500 battute).

Per l'attività **di traduzione** l'affidatario dovrà assicurare:

- traduzioni scritte nelle lingue indicate nella tabella 1 al presente documento. L'Ulss potrà, per specifiche necessità, richiedere lo svolgimento dei servizi di traduzione anche in altre lingue.

- I testi delle traduzioni richieste dovranno essere tradotti entro i tempi massimi previsti di volta in volta dall'URP, comunque non superiori a 7 giorni dalla data della richiesta, con tariffazione a cartella (1.500 battute).
- dichiarare, relativamente a ciascuna traduzione, l'assunzione diretta delle responsabilità in merito alla conformità delle traduzioni scritte richieste; a tal fine ogni traduzione dovrà essere accompagnata da apposita "attestazione" la cui modulistica sarà definita e concordata in fase di avvio del servizio.

Gli interventi dovranno essere richiesti dai vari servizi/reparti attraverso un apposito Portale web, accessibile via Internet, messo a disposizione dalla Ditta aggiudicataria. Il portale dovrà segnalare, ai reparti utilizzatori del servizio, attraverso un alert, il raggiungimento del quantum complessivo delle ore messe a disposizione per ciascun reparto.

Anche le richieste telefoniche dovranno essere inserite immediatamente nel portale ai fini della rendicontazione. Il numero di telefono a cui fare riferimento dovrà essere messo a disposizione dal fornitore ad avvio delle attività. Le richieste dovranno riportare gli estremi dell'intervento necessario, data e orario in cui è stata fatta la richiesta telefonica.

A conclusione dell'intervento, il **reparto/struttura** dovrà siglare un **foglio presenze** del mediatore per confermare l'effettuazione dell'intervento.

L'Appaltatore dovrà far pervenire il foglio presenze all'URP entro il 15 del mese successivo come previsto al successivo art. 5 del presente capitolato.

ART 3 - REQUISITI ESSENZIALI DEL SERVIZIO

Per tutte le attività di cui al presente capitolato l'affidatario dovrà:

- mettere a disposizione un portale Web per la gestione delle prenotazioni al quale trasmettere le richieste di intervento da parte dei reparti interessati. L'accesso al portale dovrà essere garantito ai reparti che, previa autorizzazione dell'URP, saranno provvisti di credenziali. Le credenziali verranno fornite anche al DEC e all'URP;
- assicurare l'espletamento della prestazione entro i termini previsti dal presente capitolato;
- assicurare l'assunzione diretta della responsabilità in merito alla professionalità del personale coinvolto, alla conformità delle traduzioni scritte richieste e alla terminologia tecnico-sanitaria utilizzata;
- predisporre una reportistica del servizio con:
 - foglio presenza del singolo intervento (dati servizio/U.O. richiedente, dati utente, lingua richiesta, tipologia di intervento e descrizione qualitativa, data e durata, firma operatori)
 - report mensile degli interventi in fattura (data, utente, operatore, lingua, macrostruttura e servizio richiedente, tipologia, durata, totale ore e costo mensile...)
 - report trimestrale: deve contenere almeno i dati sopra indicati
 - report annuale: deve contenere almeno i dati sopra indicati e una relazione sul servizio reso e sulla qualità percepita dagli utenti.

ART 4 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE IMPIEGATO

La ditta dovrà mettere a disposizione un **Referente del servizio** che coordini il personale che espleta le attività di mediazione linguistica culturale. Tale figura dovrà essere raggiungibile dai reparti e dalle strutture in possesso delle credenziali al numero di cellulare messo a disposizione dalla Ditta affidataria negli orari concordati in sede di contratto.

Il personale messo a disposizione dalla ditta Affidataria, dovrà possedere i seguenti requisiti:

- avere un atteggiamento super partes;
- **avere una buona padronanza della lingua italiana;**
- avere una solida formazione culturale e conoscere i meccanismi della comunicazione, orientata alla relazione terapeutica;
- assicurare una forte e stretta collaborazione con i servizi per il trattamento dei casi;
- avere conoscenze in merito all'organizzazione sanitaria e alla legislazione (in particolare privacy);
- avere conoscenza dell'organizzazione dell'Azienda Ulss8.

I Mediatori culturali messi a disposizione dalla ditta Affidataria devono possedere almeno n. 2 dei seguenti requisiti minimi dedotti dai curricula:

- a) Diploma di scuola superiore o titolo analogo del Paese di Origine;
- a) Formazione specifica e documentata, anche con autocertificazione, nell'ambito della mediazione, dell'interculturalità, dell'immigrazione;
- b) Esperienze lavorative specifiche e documentate, anche con autocertificazione, nell'ambito della mediazione socio-sanitaria ed in subordine della mediazione, dell'interculturalità, dell'immigrazione sia in ambito pubblico che privato;

Inoltre, i Mediatori culturali comunitari o extra comunitari di madre lingua non italiana dovranno dimostrare un'ottima conoscenza della lingua italiana attraverso:

- Residenza da almeno 3 anni in Italia;
oppure
- Attestazioni di corsi di apprendimento della lingua italiana.

Valido per tutto il personale

Tutto il personale della Ditta appaltatrice dovrà astenersi dal divulgare o rivelare a terzi notizie riservate inerenti alle persone o alle famiglie, utenti del servizio, delle quali siano venuti a conoscenza in occasione del proprio servizio.

In particolare si richiama la normativa in merito alla tutela delle persone e altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, d.lg.30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i.

Il Personale dovrà tenere un comportamento corretto nei confronti dell'utenza e comunque tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento, ovvero l'uso di un linguaggio volgare, di coercizioni psicologiche o altri comportamenti lesivi della dignità degli utenti.

Il personale non deve accettare compensi, sotto qualsiasi forma ed entità, per il servizio espletato da parte dell'utente/del paziente o dai famigliari di questi.

L'Azienda Ulss potrà pretendere la sostituzione del personale che non dovesse risultare idoneo dal punto di vista morale e professionale allo svolgimento del servizio, che non osservi un contegno corretto o usi un

linguaggio scorretto e riprovevole. La sostituzione dovrà essere effettuata dall'aggiudicatario entro 5 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, che si ritiene insindacabile.

L'affidatario prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto dovrà comunicare all'Azienda l'elenco nominativo del personale che espletterà il servizio, con esatte generalità, qualifica professionale e inquadramento normativo e retributivo. Ogni variazione del personale comprese eventuali sostituzioni, dovrà essere comunicata all'Azienda prima che il personale non compreso nell'elenco già consegnato sia avviato all'espletamento del servizio.

ART. 5 SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

Il servizio di mediazione linguistico/culturale potrà essere richiesto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico o da altro servizio/struttura, secondo le modalità indicate dallo stesso URP, successivamente all'aggiudicazione.

L'affidatario deve mettere a disposizione dell'Azienda ULSS 8 Berica un portale attraverso cui il personale può inserire nuove richieste, controllare lo stato, caricare scansione della documentazione dell'attività svolta e rendicontare mensilmente le attività, prevedendo un passaggio autorizzativo da parte del personale URP.

L'affidatario deve mettere a disposizione dell'Azienda ULSS 8 Berica un contatto telefonico per le chiamate e per fornire eventuali informazioni al personale in merito al funzionamento del servizio.

Entro il 15 di ogni mese l'affidatario dovrà fornire sul proprio portale tutta la documentazione relativa alle prestazioni svolte nel mese precedente, al fine di consentire i necessari controlli per l'autorizzazione al pagamento delle fatture.

In mancanza di tale documentazione, che deve contenere obbligatoriamente la firma di un operatore sanitario che attesti l'avvenuta prestazione ed il relativo orario e deve essere compilata in ogni sua parte, il pagamento non sarà autorizzato.

L'affidatario dovrà garantire che le prestazioni siano sempre effettuate da mediatori in possesso di un bagaglio formativo e professionale adeguato; tutti i mediatori, inoltre, dovranno conoscere ed applicare le regole comportamentali di cui al presente capitolato.

Tutti i mediatori, che a qualsiasi titolo effettuano prestazioni in area ospedaliera, dovranno essere dotati di un cartellino di riconoscimento che sarà fornito dalla ditta aggiudicataria, per assicurarne il riconoscimento sia da parte degli operatori, che dei pazienti.

A tutti i mediatori è richiesto il massimo rispetto della privacy, l'adozione di un comportamento consono all'ambiente ospedaliero ed estremamente rispettoso nei confronti dei pazienti e del personale dell'U.L.S.S., nonché una forte e stretta collaborazione con l'URP, per la gestione dei casi. Tutti i mediatori dovranno essere a conoscenza dell'organizzazione della struttura ospedaliera e territoriale ed avere un bagaglio di conoscenza della terminologia medica tale da consentire un'adeguata comprensione delle indicazioni sanitarie da parte del paziente.

L'URP renderà disponibile all'affidatario e a tutte le strutture aziendali il regolamento per il funzionamento del Servizio di Mediazione Linguistico Culturale, ad uso degli Operatori e dei Mediatori.

In attuazione dell'art 29 del D.lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni e con riferimento al Manuale della Privacy adottato dall'Azienda ULSS 8 Berica, il Responsabile dell'URP provvederà a nominare formalmente l'affidatario quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, nell'ambito delle attività oggetto del contratto. Il Responsabile esterno dovrà provvedere all'individuazione di incaricati con specifica lettera che ne individua i compiti, copia della quale sarà inviata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'U.L.S.S. 8 Berica.

L'appaltatore dovrà inoltre:

- Organizzare il servizio con il proprio personale in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti e dal presente capitolato

- Rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro ed in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;
- Osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro;
- Garantire che il personale mantenga un contegno riguardoso e corretto durante l'espletamento del servizio e provvedere all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inidoneo allo svolgimento del servizio stesso;
- Svolgere il servizio con puntualità in rapporto agli orari convenuti;
- Comunicare tempestivamente ai referenti dell'Ulss eventuali ritardi;
- Assicurare l'immediata sostituzione del personale assente;
- Uniformarsi alle istruzioni che le vengano comunicate dall'Azienda Ulss;

ART. 6 VERIFICHE DI QUALITA' NELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

La regolare esecuzione del Servizio è verificata, di regola, dal Responsabile dell'URP dell'Azienda ULSS n. 8 Berica

L'Azienda si riserva, in sede di effettivo utilizzo del servizio, di procedere ad una verifica sulla corrispondenza delle caratteristiche e la qualità del servizio prestato dal fornitore, con quanto indicato nelle offerte e in riferimento ai curricula dei mediatori proposti.

ART. 7 RESPONSABILITA' CIVILE

La ditta aggiudicataria sarà direttamente responsabile di ogni danno che possa derivare all'ULSS ed a terzi nell'espletamento del servizio, anche in relazione all'operato ed alla condotta dei propri collaboratori e/o di personale coinvolto a diverso titolo.

La ditta aggiudicataria dovrà avvalersi di personale qualificato in regola con gli obblighi previsti dai contratti collettivi di lavoro e da tutte le normative vigenti in particolare in materia previdenziale fiscale, di igiene e in materia di sicurezza sul lavoro.

L'Azienda ULSS n° 8 Berica è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale di cui si avvarrà la ditta nell'esecuzione del contratto.

ART. 8 OBBLIGHI IN MATERIA DI PREVENZIONE INFORTUNI, SICUREZZA, SALUTE E RICONOSCIBILITA' DEI LAVORATORI – DUVRI – ULTERIORI INDICAZIONI OPERATIVE PER I MEDIATORI CULTURALI

La Ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle norme legislative e dei regolamenti vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, nonché di prevedere a propria cura e spese ad ogni altro onere assicurativo, assistenziale e previdenziale per il personale in questione, in particolare per quanto riguarda la responsabilità civile verso i terzi in caso di sinistro.

La Ditta appaltatrice è tenuta a garantire che il personale, impiegato nei lavori di cui al presente appalto, operi nel rispetto della vigente normativa per la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro, con particolare riguardo a quanto disposto dal D.L.vo n. 81 del 09/04/2008. Nello svolgimento di attività di appalto, il personale occupato dall'impresa appaltatrice deve essere munito di apposita **tessera di riconoscimento** corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Nell'ambito dell'esecuzione di tale fornitura si ritiene che non necessiti la stesura del Documento Unico di valutazione del Rischio (DUVRI) in quanto trattasi di prestazione intellettuale esente ai sensi della normativa vigente e che non vi siano costi per le interferenze.

Indicazioni operative che l'addetto Mediatore Culturale deve rigorosamente rispettare:

1. negli interventi presso qualsiasi U.O. il Mediatore Culturale si deve sempre rapportare al “Responsabile” della richiesta o al Coordinatore di reparto (o suo f.f.) che, in qualità di “preposto” secondo la vigente legislazione, si curerà di far applicare le procedure di sicurezza necessarie.
Nella scheda di attivazione il responsabile della richiesta avrà preliminarmente indicato, nell'apposito spazio previsto, le misure di protezione da adottare per la sicurezza, o la non necessità delle stesse; se non indicate, il Mediatore Culturale dovrà richiedere che le medesime siano determinate.
2. ne consegue che l'attività dei Mediatori Culturali potrà avvenire solo a condizione che il personale ULSS di riferimento attivi condizioni per le quali vi sia assenza di rischio, ovvero il medesimo sia opportunamente ridotto al valore più basso possibile;
3. qualora necessario, ai Mediatori Culturali saranno forniti e fatti indossare i Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) in uso al personale Aziendale e fatte rispettare le istruzioni organizzative/procedurali in essere nell'UO interessata; quanto sopra riveste particolare importanza nel caso di potenziale contatto con pazienti a rischio specifico (malattie infettive in fase diffusiva, trattamenti con isotopi, ecc.);
4. ai fini della tutela della lavoratrice in gravidanza, fatta salva la valutazione del rischio che la Ditta appaltatrice deve avere effettuato, la Mediatrice Culturale che si trovi in tale stato deve comunque comunicarlo al fine di evitare l'esposizione ai rischi vietati per legge; in particolare al fine di evitare, fra gli altri, l'esposizione al rischio radiologico (es. paziente trattato con isotopi in Medicina Nucleare) e l'esposizione al rischio aggressione (reparti Psichiatria, Pronto Soccorso);
5. il Mediatore Culturale deve svolgere esclusivamente il proprio compito e rifiutare assolutamente qualsiasi altra attività non di competenza;
6. il Mediatore Culturale deve controfirmare il modulo compilato dal Responsabile U.O. sul quale saranno evidenziate le misure di sicurezza adottate.