



Prot. 570/ARS/ARS/P
21 GEN. 2018

Direttore Generale ASUR Marche

Direttore Generale A.O.U. Ospedali Riuniti di Ancona

Direttore Generale A.O. Ospedali Riuniti Marche Nord

Direttore Generale INRCA-IRCCS Ancona

LORO SEDI

Oggetto: Trasmissione documenti "Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei Servizi sanitari della regione Marche" e "Fac-simile di capitolato speciale di appalto per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario"

Gentili Colleghi,

Si trasmettono, in allegato alla presente, i documenti di cui all'oggetto, elaborati dall'ARS – Osservatorio sulle Diseguaglianze, al fine di orientare i servizi sanitari del territorio regionale ad un corretto ed omogeneo impiego della mediazione interculturale, nonché all'adozione di modalità uniformi e trasparenti per l'acquisizione dei servizi di mediazione.

Nel territorio regionale la percentuale di utenti stranieri presso i Servizi sanitari è consistente e riguarda spesso situazioni complesse legate a ricoveri per acuti, a problematiche materno infantili, alla salute della donna e dei minori, alla salute mentale, alle dipendenze patologiche e alla prevenzione. Presso i servizi è inoltre aumentato l'afflusso di "migrati forzati" con frequenti problemi di ordine psico-traumatologico.

La mediazione interculturale è uno strumento potente per facilitare la comunicazione e la relazione fra istituzioni e servizi della società ospitante e persone migranti, al fine di favorirne l'inclusione, per prevenire/gestire malintesi e conflitti a beneficio dell'intera collettività.

In sanità si è da anni dimostrata un "dispositivo" utile per ridurre gli accessi inappropriati ai servizi e contrastare l'inutile ripetizione di esami da un servizio all'altro e i ricorsi tardivi alle cure **che inevitabilmente comportano un aumento dei costi**, per promuovere la salute ed il corretto impiego dei servizi stessi, per facilitare il lavoro degli operatori, per ridurre il rischio clinico.

Le "Indicazioni" in oggetto intendono pertanto fornire gli elementi conoscitivi per l'impiego nei servizi sanitari di mediatori qualificati e che operino in linea con i più recenti atti di indirizzo nazionali.

Il **Fac-simile di capitolato** speciale di appalto definisce invece le caratteristiche e le modalità di acquisizione del servizio di mediazione interculturale, in un'ottica di efficacia, efficienza, economicità e qualità della prestazione.

Si fa presente, infine, che il documento sarà di riferimento per l'attuazione di quanto previsto nella DGR del 12/10/2015, n. 857 "Approvazione dello Schema di Protocollo d'Intesa tra la Regione Marche, le Prefetture delle Marche e l'Associazione Nazionale Comuni d'Italia delle Marche, per interventi di accoglienza e integrazione atti a fronteggiare il flusso straordinario di cittadini stranieri provenienti dai paesi terzi".

Cordiali saluti

Il Direttore del Servizio Sanità
Dr. Piero Ciccarelli

Il Direttore dell'ARS
Dr. Enrico Bordoni

Indicazioni per il corretto impiego
della mediazione interculturale
nel servizi sanitari della regione Marche
e
Fac-simile del Capitolato speciale per
l'acquisizione del servizio di mediazione
interculturale in ambito sanitario
per gli Enti del S.S.R. Marche

1. Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della regione Marche

Background

La mediazione interculturale è uno strumento potente per facilitare la comunicazione e la relazione fra istituzioni e servizi della società ospitante e persone migranti, al fine di favorirne l'inclusione, per prevenire/gestire malintesi e conflitti che inevitabilmente insorgono tra i diversi componenti di una società multiculturale e per il processo interculturale.

In Italia, nonostante storiche e positive esperienze riconosciute e censite fin dalla fine degli anni '80, la mediazione interculturale oggi è scarsamente utilizzata e non è utilizzata *in modo appropriato* nei vari servizi di base come auspicato in numerosi documenti nazionali.

Le cause di ciò sono molteplici e complesse, tra cui:

- l'assenza di una *governance* complessiva dell'immigrazione, fenomeno costantemente gestito in emergenza ed in un'ottica di sicurezza e contenimento piuttosto che come processo *inesorabilmente* interculturale,
- la mancanza della "cultura della mediazione" da parte degli enti "committenti" ed il conseguente scarso investimento nella mediazione interculturale,
- la scarsa conoscenza da parte degli operatori dei servizi della *funzione della mediazione interculturale* come strumento per migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio stesso e per ridurre rischi professionali e conflittualità,
- l'impiego sporadico di singoli mediatori in contesti progettuali di breve respiro, sia a livello nazionale che locale,
- la carenza di mediatori interculturali con una formazione adeguata,
- la persistente confusione tra il mediatore interculturale e altre figure professionali contingue¹,
- la mancanza di indicazioni normative nazionali definitive sull'impiego della mediazione interculturale nei servizi di base,
- la mancanza di indicazioni normative nazionali definitive sulle modalità di offerta della mediazione, sulle modalità di ingaggio dei mediatori, l'assenza di un quadro "contrattuale e di tutela" dei mediatori con conseguente mancata professionalizzazione degli stessi.

¹ Mediatore/operatore di sportello (livello informativo), mediazione a due (utente – servizio), mediatore linguistico (relazioni economiche, commerciali, politiche, turistiche...), operatore sociale, interprete, animatore socio-culturale, mediatore sociale/di comunità, volontari che assistono a titolo gratuito gli immigrati nel godimento dei diritti di cittadinanza e nell'accesso ai servizi pubblici, intermediari italiani e stranieri che prestano il loro servizio a pagamento a carico degli immigrati. Tutte queste figure non devono essere confuse con quella del mediatore interculturale, anche se alcune delle attività citate possono essere svolte collateralmente dal mediatore interculturale.

Finalità della mediazione interculturale ²

La mediazione interculturale in Italia nasce e si diffonde negli anni '90 come **pratica spontanea prodotta dal basso**, ad opera di membri, immigrati e italiani, di associazioni per “dare voci a più voci”.

Si colloca nel processo inter-culturale³ che è il modello italiano di integrazione per:

- 1) favorire i processi di cittadinanza - pari opportunità -, la fruizione dei diritti da parte degli immigrati, affinché diventino *capaci* di accedere alle risorse disponibili e alle opportunità lavorative, al pari degli autoctoni, per risolvere i propri problemi e per raggiungere la maggiore autonomia possibile nel difendere le proprie posizioni e i propri diritti,
- 2) favorire in particolare la comunicazione fra istituzioni e operatori dei servizi di base, quali quelli sanitari, e utenti migranti dall'altra, al fine di garantire “pari opportunità” nell'accesso al diritto alla salute sancito dalla nostra Costituzione.
- 3) favorire la comunicazione, il **dialogo**, l'**interscambio**, la conoscenza reciproca (culture, valori di riferimento, tradizioni, bisogni, diritto, modelli sociali, funzionamento dei servizi), raccogliere i bisogni e contribuire a cercare risposte nella **dimensione collettiva e, quindi, la crescita interculturale della collettività**
- 4) promuovere la cultura di origine degli immigrati

Le molteplici esperienze di mediazione interculturale, le normative nazionali e regionali, le azioni degli enti locali, la ricerca e la letteratura in argomento, pur nella estrema difformità di denominazioni, si richiamano a **tre principi generali**⁴:

- l'**universalità dei diritti**, da cui discende il riconoscimento delle **pari opportunità** nell'accesso ai servizi;
- il principio di **partecipazione attiva**, quale connotato essenziale della cittadinanza sociale di ogni persona;

² **TERMINOLOGIA** - La L. 40798 e il D.lgs 286/89, il DPR 394/99 parlano di mediatori culturali e di mediatori interculturali senza specificarne le differenze. Tenendo conto dei numerosi documenti esistenti (confronti tra esperti, letteratura scientifica, indicazioni normative tra cui quella della CSR 09/030/CR/C9) oggi si utilizza la dizione di “**mediatore interculturale**”, terminologia affermata in questi ultimi anni, anche per sottolineare la via italiana all'integrazione nella prospettiva interculturale, ovvero nella promozione del dialogo e del confronto tra le diverse culture, secondo le indicazioni formulate dall'UNESCO sin dal 1980 (UNESCO, Introduction aux études interculturelles, Paris, 1980)

³ Processo interculturale: si basa sul riconoscimento di una pluralità culturale, sul riconoscimento ed inclusione delle differenze, sulla non discriminazione, sulla costruzione di un territorio per l'incontro, per l'interazione ed il dialogo

⁴ L. Luatti, 2010

- l'affermazione della **prospettiva interculturale**, quale via privilegiata per la conoscenza e la valorizzazione reciproca di codici culturali, valori, visioni, tradizioni, modi di stare e vedersi nel mondo etc. e per rimuovere pregiudizi, stereotipi e discriminazioni tra le persone.

La mediazione interculturale (o linguistico-culturale) si è dimostrata una risorsa utile, soprattutto a livello locale, per la **promozione delle politiche e dei processi di integrazione, del pluralismo e della coesione e per prevenire le discriminazioni.**

A partire dalla finalità della mediazione interculturale si può ben capire come essa sia un DISPOSITIVO COMPLESSO, un SISTEMA di pratiche articolate flessibili, a seconda delle tipologie di “immigrati”, di servizi, di contesti.

Dunque si esclude che la mediazione sia il mediatore interculturale e, viceversa, che il mediatore interculturale sia la mediazione.

Funzioni della mediazione

1. Rimuovere gli **ostacoli linguistici e culturali** che impediscono e intralciano la comunicazione tra utenti/servizi italiani e utenti stranieri
2. Facilitare il **dialogo** tra le persone e tra le minoranze culturali e le istituzioni permettendo la reciproca comprensione
3. Favorire l'**inter - scambio** tra appartenenti a diverse storie e *culture*
4. Sostenere l'inserimento e i processi di **inclusione** della popolazione immigrata
5. Sostenere condizioni di **pari accesso e diritti per le minoranze**
6. Promuovere l'utilizzo appropriato dei **servizi**
7. Migliorare la qualità e l'efficacia dei **servizi**
8. Generare la **trasformazione** delle pratiche
9. Promuovere le azioni di **sostegno della mediazione** e i rapporti di **rete**
10. Svolgere un **ruolo propositivo** (progettazione) per la **prevenzione dei conflitti**
11. Tutelare i **gruppi minoritari**
12. Prevenire le **discriminazioni “etiche”**

L'intervento di mediazione interculturale, nei servizi pubblici, coinvolge l'interazione di più operatori e l'organizzazione stessa del servizio, e necessita, quindi, di un dispositivo d'intervento specifico che definisca funzioni e regole deontologiche dell'interazione.

E' evidente pertanto che la mediazione non può essere svolta dal un singolo mediatore: la mediazione interculturale non è il mediatore e il mediatore deve essere un professionista – formato – che fa parte del dispositivo della mediazione interculturale

Il core della mediazione interculturale

Il *core* della mediazione, è la relazione con l'altro e si esplica in un triangolo comunicativo: operatore, utente, mediatore.

Il mediatore deve essere capace di far sì che l'incontro tra le due parti avvenga, deve fare in modo che le due parti si raccontino e chiariscano i rispettivi punti di vista.

Occorre che si avvii un dialogo che porti al raggiungimento dell'obiettivo comune che è quello di capirsi. Il mediatore dunque è il "traduttore" del "senso" in quanto è in grado di decodificare i rispettivi codici culturali, il detto e il non detto.

Le condizioni di base perché questo avvenga sono:

- nella mediazione le due parti restano gli unici attori del loro avvicinamento. Il mediatore non deve prendere il loro posto, deve suscitare la loro libertà di relazione, deve creare lo spazio, mantenendo una posizione di "terzietà", evitando quindi di schierarsi dall'una o dall'altra parte;
- il mediatore deve facilitare la **comunicazione in profondità**, essere il "catalizzatore" della relazione e l'agente del cambiamento (contribuisce alla trasformazione delle regole della comunicazione e alla costruzione di nuove regole condivise, ha un ruolo propositivo)

Questa questione ha avuto la sua soluzione teorica tramite la **definizione del profilo professionale specifico del mediatore interculturale nel documento della Conferenza Stato-Regioni 09/030/CR/C9 (2009) "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale"**⁵ e in successivi documenti (si menziona in particolare il documento del gruppo di

⁵ DENOMINAZIONE: MEDIATORE INTERCULTURALE

DESCRIZIONE: Il mediatore interculturale è un operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza.

Il mediatore interculturale facilita l'espressione dei bisogni dell'utente da un lato e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro, propone le prestazioni, collabora con gli Enti / gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi.

Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della lingua madre o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento e dell'ambito situazionale in cui l'attività si svolge. È dotato di adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti.

lavoro istituzionale coordinato dal Ministero dell'Interno Ministero dell'Interno “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), in cui alla luce del percorso storico compiuto dalla mediazione in Italia, si sottolinea come la professione del mediatore interculturale si caratterizza come una “professione d’aiuto”, fortemente incardinata nel “sociale”.

Vengono riconosciuti come elementi specifici della mediazione e dell’interculturalità l’attitudine/capacità al dialogo fra diversi; le competenze linguistiche di livello superiore e aggiornate sia della lingua italiana che, a maggior ragione, della **propria lingua madre**; le competenze di livello superiore e aggiornata circa **la conoscenza della propria cultura d’origine**; la capacità di individuare il livello di integrazione del soggetto; il saper cogliere e **tradurre i tratti culturali** rilevanti per la comprensione dei soggetti; la capacità di gestire il posizionamento di **equiprossimità** nella relazione; la capacità di gestire la propria identità professionale nell’interazione con l’equipe o gli operatori; l’attitudine/capacità di **elaborazione della propria esperienza migratoria**; la conoscenza delle risorse del territorio funzionali al processo di integrazione.

RIFERIMENTI A SISTEMI DI CLASSIFICAZIONE

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM) – (– 3412 Social work associate professionals - Social work associate professionals administer and implement social assistance programs and community services and assist clients to deal with personal and social problems).

3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale)

Isfol - Repertorio delle Professioni: Attività associative — Mediatore culturale

Conferenza Stato-Regioni 09/030/CR/C9 (2009)

Il dispositivo della mediazione interculturale: un insieme di risorse professionali, organizzative, comunicative, per costruire la relazione

Il DISPOSITIVO della mediazione interculturale è costituito da:

- Mediatori di lingua madre^{6,7,8}, formati⁹ (formazione di base, aggiornamento continuo, specializzazione nei vari ambiti di applicazione^{10,11,12})
- Servizio di mediazione interculturale “organizzato”^{13,14}:

⁶ L. 40/1998 (artt. 36, 40)

D.Lgs n. 286/1998 (Testo Unico e successive modifiche, artt. 38, 42)

⁷ Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale del Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, 2009

⁸ **“Il mediatore debba possedere una buona conoscenza della propria lingua di origine e della lingua italiana”**...”Il mediatore deve saper decodificare anche i codici non verbali che appartengono alla cultura dell’utente”. (*Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pag. 32*)

⁹ Si riconosce l’importanza delle competenze acquisite oltre che in percorsi formali anche in quelli informali e non formali (anche in considerazione del D.lgs n. 13 del 26 gennaio 2013). “Per l’ottenimento della qualifica regionale è necessario aver svolto un percorso professionalizzante – qualifica regionale – oppure aver maturato esperienza sul campo come mediatore interculturale per un periodo minimo di due anni e un volume di ore di servizio non inferiore a 500 ore”.

Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pagg. 20 e 29

Per la formazione si rileva la necessità di **qualificare la formazione professionale** del mediatore; si vedano note 11, 12, 13, e pag. 11 del presente documento

¹⁰ Il **monte ore** dei corsi anche può variare ma si conviene che debbano essere svolte almeno 500 ore di formazione, comprensive di tirocinio. Si ritiene fondamentale che il mediatore maturi una conoscenza specifica del settore in cui lavora. Si ritiene molto importante prevedere modalità di formazione continua e corsi di aggiornamento. Si riconosce l’importanza dell’esperienza sul campo che il mediatore interculturale deve maturare e si rileva la necessità di poter attribuire ad essa **crediti** e forme di valutazione che concorrano al riconoscimento della figura professionale (*Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pag. 28*)

¹¹ **Ambiti di intervento** della mediazione interculturale: servizi scolastici, della giustizia, sanitari, dell’accoglienza, sociali, della Pubblica sicurezza/Prefetture...

¹² Si ritiene importante considerare una **gradualità della qualifica**, ovvero un’idoneità di base più generica a cui poi potranno seguire altre idoneità di secondo livello più specifiche (*Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pagg. 29 e 34*).

¹³ L’ente gestore offre una maggiore tutela operativa, in quanto interfaccia secondo un contratto con compiti stabiliti l’istituzione richiedente il servizio e inoltre fornisce **attività di coordinamento e monitoraggio svolte da équipe qualificate, a garanzia di alti standard di servizio**. (*Ministero dell’Interno, Gruppo di*

- un gruppo di mediatori che lavora in équipe in grado di articolare differenti offerte¹⁵;
- un coordinamento che organizza il lavoro del gruppo e si pone come interfaccia tra i mediatori e i servizi;
- una attività di supervisione e monitoraggio degli interventi e dei loro esiti, in grado di fornire un feedback al “committente”,¹⁶;
- codice deontologico;
- Operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale ^{17, 18, 19}
- Accordi formali con gli enti committenti²⁰;
- Collaborazione stabile con le équipes dei servizi “committenti”;

lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pagg. 29 e 35

- ¹⁴ Si esclude, peraltro, “l’utilità di strumenti come gli albi professionali, che tenderebbero a chiudere la categoria in confini corporativi ed escludenti là dove questa professione necessita dell’apporto di soggetti dalle competenze varie e diversificate per soddisfare la mutevolezza del bisogno di mediazione”. (Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pag. 30)
- ¹⁵ Informativo/orientativo, linguistico/comunicativo, sociale/culturale e relazionale
- ¹⁶ Si sottolinea l’importanza del monitoraggio e della supervisione costante da parte dell’ente gestore che coordina le attività del mediatore per garantire alti standard di qualità. (Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pag. 34)
- ¹⁷ Si ritiene che nella maggioranza dei casi il servizio migliore sia quello organizzato e fornito da enti gestori in grado di inserire il singolo mediatore in un’equipe composita, formata da altri mediatori, da tutor e dagli **stessi operatori dei servizi in cui sono chiamati ad operare**. Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pag. 29
- ¹⁸ Si ritiene fondamentale preparare il contesto della mediazione ovvero si ritiene che l’efficacia del servizio dipenda anche **dall’attività di sensibilizzazione** che è stata compiuta nell’ambito di intervento. (Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pag. 34)
- ¹⁹ Si rileva la necessità di **qualificare gli operatori italiani al fine di attrezzarli con strumenti di gestione della professionalità del mediatore interculturale** e delle dinamiche interculturali. (Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pag. 38)
- ²⁰ Si ritiene fondamentale avere una pianificazione che permetta di **garantire una continuità** del servizio. (Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014), pag. 34)

- Formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti” (crescita interculturale, condivisione di soluzioni...);
- Conoscenza/esperienza da parte dei mediatori e delle agenzie che forniscono i Servizi di mediazione delle problematiche legate all’immigrazione e del territorio in cui si opera;
- Lavoro in rete con i servizi locali presenti nel territorio e con i soggetti del terzo settore;
- Progettazione e proposizione di nuove soluzioni.

Quanto detto rende evidente che i servizi di Interpretariato a distanza (Call Center e simili) non hanno nulla a che fare con la MEDIAZIONE INTERCULTURALE. Se è vero che in alcune situazioni un qualificato interpretariato telefonico può fornire un aiuto veloce per la comprensione di alcuni aspetti (si pensi ad esempio ai servizi bancari, ai servizi di fornitura utenze...), **esso non può in alcun modo sostituire la MEDIAZIONE INTERCULTURALE.**

Principali documenti di riferimento

Documenti del CNEL “Politiche per la mediazione culturale, formazione ed impiego dei mediatori culturali” (aprile 2000), “Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative” (luglio 2009);

Documento Isfol (Area Politiche sociali e Pari opportunità, Gruppo di lavoro sulla mediazione culturale, aprile 2009)

Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 (aprile 2009) che ha prodotto il documento “Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale”;

Documento “Indirizzi per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale” del Gruppo Tecnico Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, coordinato dal Ministero dell’Interno (dicembre 2009)

Ministero dell’Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”, (giugno 2014). (progetto cofinanziato dal Fondo Europeo per l’Integrazione di cittadini di paesi terzi 2007 – 2013. Azione 7. Annualità 2012. Capacity Building).

2. Fac-simile del Capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario per gli Enti del S.S.R. Marche

1. Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento del Servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario per gli enti del SSR Marche.

Il servizio di mediazione interculturale è istituito:

- 1) per facilitare l'accesso dei cittadini stranieri ai servizi e tutelare la loro salute assicurando una risposta ai bisogni sanitari che tenga in considerazione le specificità culturali, favorendo l'inserimento e una positiva integrazione sul territorio degli stessi;
- 2) per la rimozione degli ostacoli di natura burocratica, amministrativa, sociale, linguistica e culturale, che possono costituire fattori di rischio per la salute degli immigrati/e e per tutta la comunità locale;
- 3) per ridurre i costi derivanti da interventi "inappropriati"/in urgenza e dagli "eventi avversi" e conflittualità determinati dalla difficoltà di gestire il rischio clinico e sociale a causa dei malintesi/incomprensioni linguistico-culturali.

2. Documenti e Normativa di riferimento

Documenti del CNEL "Politiche per la mediazione culturale, formazione ed impiego dei mediatori culturali" (aprile 2000), "Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative" (luglio 2009);

Documento Isfol (Area Politiche sociali e Pari opportunità, Gruppo di lavoro sulla mediazione culturale, aprile 2009)

Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 (aprile 2009) che ha prodotto il documento "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale";

Documento "Indirizzi per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale" del Gruppo Tecnico Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, coordinato dal Ministero dell'Interno (dicembre 2009)

Ministero dell'Interno, Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, "La qualifica del mediatore interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze", (giugno 2014). (progetto cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di paesi terzi 2007 – 2013. Azione 7. Annualità 2012. Capacity Building)

D.Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 (T.U. Immigrazione)

D.M. 24 aprile 2000 "Adozione del progetto obiettivo materno-infantile relativo al «Piano sanitario nazionale per il triennio 1998-2000

Legge n. 7 del 9 gennaio 2006 recante "Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile".

Protocollo per l'accertamento dell'età dei minori secondo il modello dell'Approccio multidimensionale, Ministeri del Lavoro, della Salute e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno (2009)

Intesa Conferenza Unificata del 10 luglio 2014 (Rep.n.77/CU) "Piano Operativo Nazionale per fronteggiare il flusso straordinario di cittadini extracomunitari, singoli e famiglie, e minori stranieri non accompagnati"

DGR Marche n. 1516 del 28712/2006 "Organizzazione di ambulatori di medicina generale presso i presidi territoriali delle zone territoriali dell'ASUR Marche per immigrati non in possesso di permesso di soggiorno"

Deliberazione Consiglio regionale Marche n. 62 del 31 luglio 2007: Piano Sanitario 2007/2009: Il governo, la sostenibilità, l'innovazione e lo sviluppo del SSR per la salute dei cittadini marchigiani

DGR Marche 242 del 9/2/2010 "Approvazione del profilo professionale di base per "Mediatore interculturale" e relativo standard formativo"

Deliberazione Consiglio regionale Marche n. 38 del 20 dicembre 2011: Piano Socio Sanitario Regionale 2012/2014: Sostenibilità, Appropriatezza, Innovazione, Sviluppo.

3. Importo presunto del servizio, cauzione provvisoria, codici CIG (Codice Identificativo di Gara) e importo da versare

	IMPORTO ANNUO PRESUNTO (AL NETTO DELL'I.V.A.)	IMPORTO BIENNALE PRESUNTO (AL NETTO DELL'I.V.A.)	CAUZIONE PROVVISORIA DA VERSARE	CIG	IMPORTO DA VERSARE

4. Durata del servizio

La durata del servizio è prevista in mesi rinnovabile eventualmente di ulteriori 24 mesi ai sensi del art.57, comma 5, b) del D.Lgs 163/2006.

Decorrenza presunta dal

Al termine dei primi 3 mesi è previsto il collaudo del servizio come descritto all'art. dello schema di contratto.

5. Organizzazione del servizio

5.1 Tipologie di intervento

Le attività di mediazione richieste comprendono:

- a) azioni di mediazione interculturale svolte nel corso dell'erogazione dell'assistenza da parte dei servizi socio - sanitari, in presenza di operatore e utente straniero (diagnosi e decodifica dei bisogni e delle risorse dell'utente);
- b) azioni di informazione, orientamento, accompagnamento rivolte agli utenti stranieri;
- c) azioni di informazione, traduzione modulistica e interpretariato, consulenza linguistica e culturale in affiancamento/ rivolte agli operatori dei servizi sanitari;
- d) attività nell'ambito delle iniziative di comunicazione, qualità e accoglienza;
- e) su richiesta delle aziende oltre e al di fuori delle attività di mediazione in sede clinica, interventi di approfondimento delle reciproche conoscenze socio-culturali, interventi di supporto linguistico e culturale alla predisposizione/divulgazione di pratiche di educazione sanitaria rivolte agli immigrati
- f) attività di équipe e di formazione congiunta (mediatori-operatori), discussione di casi e di soluzioni operative
- g) lavoro in rete con altri servizi presenti nel territorio di riferimento.

I mediatori saranno tenuti a partecipare alle specifiche attività di formazione e aggiornamento professionale promosse dal SSR Marche, anche nell'ambito di eventuali protocolli d'intesa con gli enti locali e altre associazioni.

5.2 Classificazione degli interventi

Il servizio di mediazione interculturale deve assicurare di norma, a chiamata, la disponibilità di mediatori culturali nell'arco delle 24 ore e 7 giorni su 7.

Tipo 1 - Urgenza: entro 24 ore;

Tipo 2 - Telefonico: il mediatore dovrà richiamare direttamente l'operatore che ha richiesto il servizio nel minor tempo possibile e comunque non oltre 2 ore dalla chiamata.

Tipo 3 - Programmato: da realizzare in accordo con l'operatore che richiede il servizio. L'attività potrà essere espletata a sportello, su chiamata e su prenotazione

Per interventi di breve durata verrà comunque riconosciuta la **chiamata minima** di 30 minuti, anche in caso di annullamento dell'intervento per cause indipendenti dal mediatore.

La **(Stazione appaltante)** si riserva la possibilità di richiedere l'attivazione dei seguenti interventi per i quali le ditte dovranno formulare in offerta a solo titolo indicativo la relativa quotazione che non sarà soggetta ad alcun tipo di valutazione:

Tipo 4 - Servizio di reperibilità h24:

Tipo 5 – intervento telefonico

5.3 Offerta linguistica

L'Aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità di mediatori interculturali che parlino, oltre all'italiano, una o più delle seguenti lingue:

.....

5.4 Coordinatore del servizio

L'Aggiudicatario dovrà nominare un **Coordinatore del servizio**, con esperienza nel campo della mediazione interculturale pari ad almeno 5 anni, che avrà il compito di supervisionare in modo continuativo le attività di mediazione, rappresentando un punto di riferimento costante per i mediatori e per gli operatori sanitari. Dovrà inoltre raccordarsi costantemente con i referenti dell'Azienda/servizio sanitario

Il Coordinatore, dovrà avere piena conoscenza del servizio e degli operatori e dovrà essere reperibile 24 ore su 24, salve le assenze contrattualmente previste (malattia, ferie, permessi, ecc.) rispetto alle quali dovrà essere individuata idonea figura sostitutiva.

Il coordinatore avrà il compito di:

- a) pianificare e coordinare l'attività dei mediatori
- b) monitorare l'attività di mediazione ed il funzionamento del servizio di mediazione, con particolare riferimento agli orari di svolgimento delle prestazioni, alle aree linguistico-culturali da coprire, al rispetto delle procedure aziendali per l'attivazione degli interventi su chiamata;
- c) valutare l'esito degli interventi nel loro complesso, anche attraverso la modifica in itinere degli strumenti di valutazione e monitoraggio in uso ai mediatori
- d) prendere in esame l'operato dei mediatori, anche al fine di evidenziare eventuali inadeguatezze o inadempienze e di indicare la necessità di procedere ad eventuali sostituzioni con l'obiettivo di rilevare in itinere l'impatto quantitativo e qualitativo del servizio, nonché le criticità più significative e di individuare le possibili soluzioni.
- e) vigilare sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo le modalità stabilite dal presente capitolato;
- f) garantire la partecipazione dei mediatori alle attività formative/aggiornamento richieste/indette dal SSR Marche.

5.5 Modalità attivazione

Gli interventi di mediazione vengono richiesti dall'operatore dell'azienda ad **numero dedicato** che verrà fornito dall'Aggiudicatario e al quale risponderà un operatore (di norma il **Coordinatore del servizio**) in grado di valutare in modo corretto i casi e quindi in grado di smistare le richieste assegnando così il mediatore adeguato alla situazione, rispettando le tempistiche previste per l'intervento.

6. Adempimenti e oneri a carico della ditta aggiudicataria

Per l'espletamento del servizio l'Aggiudicatario si impegna, entro 10 gg dalla sottoscrizione del contratto, a:

- 1) Nominare il Coordinatore del servizio e a comunicarne il nominativo unitamente al recapito telefonico dedicato e l'indirizzo di posta elettronica al Referente aziendale;
- 2) Fornire l'elenco nominativo dei mediatori culturali che opereranno per l'espletamento del servizio unitamente alle lingua madre degli stessi
- 3) Fornire il codice deontologico seguito dai mediatori.

L'Aggiudicatario si impegna altresì a:

- 1) comunicare tempestivamente ogni variazione relativa al proprio assetto organizzativo e/o all'elenco dei mediatori forniti;
- 2) operare in stretto raccordo con le competenti strutture aziendali ed i singoli Referenti;
- 3) condividere modulistica specifica con i referenti aziendali;
- 4) far partecipare i mediatori alle specifiche attività di formazione e aggiornamento professionale promosse dal SSR Marche.
- 5) fornire al Referente aziendale report trimestrali dell'attività svolta e una sintesi annuale con il totale delle ore svolte, suddivise per ore di sportello, di chiamata, su prenotazione e di attività di formazione e di traduzione.

7. Adempimenti e oneri a carico della Stazione appaltante

La **(Stazione appaltante)** si impegna a individuare entro 10 giorni il nominativo rispettivamente del referente amministrativo a cui inviare la richiesta semestrale di liquidazione dell'attività svolta e del referente socio-assistenziale aziendale che ha il compito di:

- 1) promuovere la conoscenza del servizio di Mediazione interculturale e pubblicizzare presso i servizi aziendali le procedure relative all'utilizzo del servizio di mediazione interculturale per consentirne un uso corretto ed appropriato e per un utilizzo rispondente ai bisogni reali dei servizi;
- 2) organizzare incontri operativi con le équipes di operatori socio-sanitari al fine di ottimizzare l'impiego del servizio di mediazione e favorire la crescita interculturale degli operatori;
- 3) utilizzare il suddetto servizio sulla base della reali necessità presenti nell'Azienda e nel rispetto delle procedure concordate;
- 4) compiere tutto quanto necessario per assicurare alla ditta aggiudicatrice l'effettiva registrazione dell'avvenuto servizio di mediazione interculturale e la relativa rendicontazione come concordato nelle procedure di utilizzo;
- 5) effettuare la supervisione dell'utilizzo del servizio di mediazione;
- 6) curare i rapporti con il coordinatore del servizio di mediazione

8. Fatturazione

Le fatture dovranno essere inviate trimestralmente con i seguenti allegati:

- a) Il prospetto riassuntivo delle ore effettivamente svolte;**
- b) I moduli di intervento/presenza dei mediatori,** firmati dall'operatore dell'Ente che era presente all'intervento di mediazione, dal mediatore che ha svolto il servizio e dal Coordinatore del servizio.

9. Valutazione degli interventi, inadempimenti e penalità.

La **(Stazione appaltante)** provvederà alla valutazione degli interventi di mediazione interculturale.

Oltre a quanto previsto dall'art. dello schema di contratto si applicheranno le seguenti penali:

- In caso di ritardo nell'effettuazione dell'intervento di mediazione programmato (oltre 30 minuti rispetto a quanto pianificato) € 50,00= per ogni singolo ritardo

- In caso di ritardo nell'effettuazione dell'intervento di mediazione urgente (oltre i 60 minuti previsti) € 100,00= per ogni singolo ritardo
- Mancata reperibilità del coordinatore del servizio € 200,00=.
- Inefficienza del sistema di attivazione del servizio di mediazione che comporti ostacoli o disservizi alle aziende nell'effettuazione della richiesta – 0,1 % del valore fatturato nel mese di riferimento.

La **(Stazione appaltante)** si riserva di dichiarare risolto il contratto quando per la quarta volta nel medesimo anno solare siano state contestate all'Aggiudicatario inadempienze contrattuali.

10. Obblighi contrattuali al termine del servizio

Al fine di garantire una corretta ed efficace prosecuzione del servizio alla sua scadenza da parte della nuova ditta subentrante, l'azienda cessante deve entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta, inoltrata dalle Aziende e/o dal nuovo aggiudicatario, fornire un report dettagliato sottoscritto dal rappresentante legale contenente:

- I dati relativi all'attività svolta negli ultimi 6 mesi (numero interventi, tipologia, durata);
- Elenco del personale impiegato;
- Importo degli oneri di gestione del servizio.

Per le stesse finalità si prevede, che nei 30 giorni precedenti al cambio di titolarità del contratto d'appalto, si svolga un incontro tra l'impresa/associazione/organizzazione subentrante e quella cessante affinché avvenga uno scambio d'informazioni necessarie alla gestione del servizio. Di tale incontro dovrà essere redatto verbale sottoscritto da entrambi i legali rappresentanti o da un loro delegato da consegnare alla **(Stazione appaltante)**.

11. Requisiti minimi richiesti per la partecipazione

L'Impresa/Associazione/Organizzazione partecipante alla gara dovrà garantire i seguenti requisiti minimi:

- Messa a disposizione di mediatori con le seguenti caratteristiche:
 - di madre lingua, per tutte le lingue richieste dal bando di gara;
 - con permanenza in Italia da almeno 3 anni;
 - per almeno il 70% in possesso di un livello di scolarizzazione superiore al diploma di scuola media inferiore;
 - adeguatamente formati (formazione formale, informale e non formale, aggiornamento continuo),
 - con competenze linguistiche in area socio-sanitaria;
 - con pregresse esperienze di mediazione interculturale presso servizi sanitari territoriali e/o ospedalieri.
- Avere svolto un analogo servizio nei Servizi Sanitari Pubblici della Regione Marche, per un periodo complessivo almeno pari a quello previsto dal bando di gara;
- Avere pregresse esperienze di collaborazione con i servizi del SSR Marche e di rete con i servizi locali del territorio;
- Avere una buona conoscenza delle comunità straniere del territorio di riferimento;
- Avere competenze nella tutela del diritto alla salute e nell'educazione sanitaria;

- Avere svolto attività di progettazione e realizzazione di percorsi formativi integrati (operatori-mediatori) presso i servizi sanitari su tematiche interculturali;
- Avere svolto attività documentate di formazione ed aggiornamento continuo dei mediatori;
- Garantire modalità di offerta della mediazione aderenti alle prassi e alle indicazioni regionali e nazionali

12. Modalità di partecipazione alla gara

I partecipanti alla presente gara dovranno inviare un plico - adeguatamente sigillato e controfirmato sui lembi di chiusura e riportante all'esterno l'oggetto della gara e il nome o la ragione sociale del partecipante - contenente l'offerta economica (*BUSTA A*) e l'offerta tecnico-qualitativa (*BUSTA B*), al seguente indirizzo:

.....

Detto plico dovrà pervenire, pena l'esclusione, entro e non oltre il termine perentorio delle ore del giorno

Oltre il sopraddetto termine non è valida alcuna offerta, anche se sostitutiva o aggiuntiva a quella precedente. Inoltre l'offerta presentata non può essere ritirata. E' ammessa offerta successiva purché entro il termine di scadenza; quest'ultima offerta sostituirà la precedente. Non sono ammesse offerte condizionate. Non saranno oggetto di valutazione eventuali offerte alternative.

La (**Stazione appaltante**) declina ogni responsabilità in ordine a disguidi postali o di altra natura che impediscano il recapito del plico entro il termine predetto.

BUSTA A – OFFERTA ECONOMICA

Busta adeguatamente sigillata, a pena di esclusione dalla gara, controfirmata sui lembi di chiusura, portante esternamente la seguente dicitura "*Offerta economica relativa*

L'offerta economica dovrà essere formulata indicando il costo a prestazione IVA esclusa, per i servizi di cui all'Art. 5.2. del presente disciplinare, come di seguito elencati :

- Tipo 1 - Urgenza: entro 24 ore;
- Tipo 2 - Telefonico: il mediatore dovrà richiamare direttamente l'operatore che ha richiesto il servizio nel minor tempo possibile e comunque non oltre 2 ore dalla chiamata.
- Tipo 3 - Programmato: da realizzare in accordo con l'operatore che richiede il servizio. L'attività potrà essere espletata a sportello, su chiamata e su prenotazione
- Tipo 4 - Servizio di reperibilità h24:
- Tipo 5 – intervento telefonico

L'offerta impegnerà la Ditta per una durata di 180 giorni a decorrere dal termine fissato per la presentazione della stessa L'offerta economica, formulata in lingua italiana, dovrà contenere l'indicazione della ragione sociale o del nominativo dell'offerente, e il suo domicilio legale e dovrà essere sottoscritta, con firma leggibile e per esteso, dal Legale rappresentante o da persona abilitata ad impegnare l'offerente.

L'offerta dovrà essere indicata sia in cifre che in lettere; in caso di discordanza fra il prezzo indicato in cifre e quello in lettere, sarà ritenuta valida l'offerta più vantaggiosa per la (Stazione appaltante). I partecipanti sono tenuti a precisare nell'offerta l'aliquota IVA a cui è assoggettato la fornitura/il servizio oggetto della presente procedura. Si precisa che ogni indicazione di prezzo dovrà esclusivamente essere contenuta nella *BUSTA A - Offerta economica*. Si precisa altresì che nella busta non dovrà essere inserito alcun altro documento.

BUSTA B – OFFERTA TECNICO-QUALITATIVA

Busta adeguatamente sigillata, a pena di esclusione dalla gara, controfirmata sui lembi di chiusura, portante esternamente la seguente dicitura "*Offerta tecnico-qualitativa relativa*

Nella busta n. 2 dovranno essere inseriti:

- Un documento sintetico (max 10 pagine) nel quale vengono evidenziati tutti gli elementi indicati nella tabella "Criteri di valutazione", con particolare riferimento alla illustrazione e documentazione dei requisiti minimi, di cui al precedente Art. 11 dell'Impresa/Associazione/Organizzazione partecipante alla gara.
- Una relazione (max 10 pagine) sul progetto di gestione del servizio di mediazione interculturale, con particolare riferimento agli aspetti organizzativi, alle modalità di coordinamento, di formazione e di aggiornamento dei mediatori, agli strumenti di valutazione del servizio, alla conoscenza delle problematiche socio-sanitarie degli immigrati e delle categorie vulnerabili del territorio regionale.
- Una relazione sulla qualità specifica del servizio offerto, che illustri:
 - a) L'offerta di mediazione interculturale (lingue, madrelingue, eventuali dialetti non ricompresi nell'art. 5.3, ecc.)
 - b) Le competenze dei mediatori impiegati con specifica, per ciascuno, della lingua madre, delle ulteriori competenze linguistiche, del titolo di studio, degli anni di esperienza lavorativa e relativo settore, nonché le ore di formazione e l'elenco dei corsi frequentati.

13. Criteri di valutazione e modalità di aggiudicazione

Si procederà all'individuazione del miglior offerente secondo il criterio di cui all'art. 83 del D.Lgs 163/2006 e s.i.m. ovvero all'offerta economicamente più vantaggiosa secondo i seguenti parametri:

- | | |
|------------------------|----------|
| - Qualità dell'offerta | punti 70 |
| - Prezzo dell'offerta | punti 30 |

La valutazione avverrà in due fasi, sulla base dei criteri descritti nei successivi paragrafi:

a) I FASE – VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Ai fini della valutazione della qualità dell'offerta, si prenderanno in considerazione gli elementi sotto riportati, che dovranno essere chiaramente deducibili dalla documentazione fornita dall'impresa/associazione/organizzazione partecipante e contenuti nella busta n. 2.

Le offerte che in questa fase avranno ottenuto un punteggio complessivo inferiore a 50/70 verranno automaticamente escluse dalla gara.

INDICATORI QUALITATIVI DI VALUTAZIONE DEI PROGETTI PRESENTATI (PUNTI 70):

INDICATORE	Punteggi	Peso
<p>i. PROGETTO GESTIONALE Qualità del progetto gestionale, relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa; • Modalità di coordinamento; • Modalità e strumenti di monitoraggio; • Esperienza nel servizio di mediazione interculturale in sanità svolto nel territorio, dalla quale possa evincersi la conoscenza del territorio stesso, del contesto operativo, delle problematiche degli immigrati e delle categorie deboli destinatari del servizio. 	<p>Ottima 5 Buona 4 Discreta 3 Sufficiente 2 Insufficiente 1 Non valutabile 0</p>	<p>30</p>
<p>ii. QUALITA' DEL SERVIZIO Qualità del servizio proposto, relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elenco delle lingue conosciute e parlate dagli operatori • Curriculum vitae dei mediatori, dal quale si evincano, per ciascuno: <ul style="list-style-type: none"> - Competenze linguistiche e culturali (lingua madre e ulteriori competenze linguistiche) - Titolo di studio - Curriculum formativo nel settore della mediazione interculturale, con particolare riferimento al settore sanitario (elenco dei corsi e ore di formazione frequentati) - Esperienza lavorativa e relativo settore di competenza • Offerta di mediazione interculturale per lingue e dialetti non ricompresi all'art. 5.3. 	<p>Ottima 5 Buona 4 Discreta 3 Sufficiente 2 Insufficiente 1 Non valutabile 0</p>	<p>40</p>

I punteggi (da 0 a 5) attribuiti ai due indicatori qualitativi saranno normalizzati e moltiplicati per il relativo peso

b) II FASE - VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

Le offerte che avranno superato le soglie massime di prezzo (IVA esclusa) come sotto indicate verranno automaticamente escluse dalla gara:

VOCE	TARIFFA ORARIA (in cifre I.V.A. esclusa)	TARIFFA ORARIA (in lettere I.V.A. esclusa)	TARIFFA ORARIA NON SUPERABILE A BASE D'ASTA
<i>Urgente</i>			€
<i>Telefonico</i>			€ (costo a telefonata indipendente dalla durata)
<i>Programmato</i>			€

Nell'ambito delle offerte ammissibili, verrà assegnato il massimo del punteggio previsto per il prezzo (30 punti) all'offerta che presenterà il prezzo complessivo più basso (sarà preso in considerazione l'importo offerto), mentre alle altre offerte verranno assegnati punteggi decrescenti secondo la seguente formula:

$$PP_I = \frac{P_{MIN}}{P_I} * MPP$$

Dove:

PP_I = Punteggio prezzo da assegnare all'offerta considerata

P_I = Prezzo dell'offerta considerata

P_{MIN} = Prezzo dell'offerta più bassa

MPP = Punteggio massimo previsto per il prezzo