



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

ADUNANZA N. 129 LEGISLATURA N. Xdelibera
573

DE/PR/ARS Oggetto: Approvazione delle "indicazioni per il corretto
0 NC impiego della mediazione interculturale nei servizi
 sanitari della Regione Marche e Criteri generali per
Prot. Segr. la redazione di Capitolati speciali di appalto per
613 l'affidamento del servizio di mediazione
 interculturale in ambito sanitario"

Martedì 6 giugno 2017, nella sede della Regione Marche, ad Ancona, in via Gentile da Fabriano, si è riunita la Giunta regionale, regolarmente convocata.

Sono presenti:

- LUCA CERISCIOLI	Presidente
- ANNA CASINI	Vicepresidente
- MANUELA BORA	Assessore
- MORENO PIERONI	Assessore
- ANGELO SCIAPICHETTI	Assessore

Sono assenti:

- LORETTA BRAVI	Assessore
- FABRIZIO CESETTI	Assessore

Constatato il numero legale per la validità dell'adunanza, assume la Presidenza il Presidente della Giunta regionale, Luca Ceriscioli. Assiste alla seduta, in assenza del Segretario e del Vicesegretario della Giunta regionale, la sostituta, Nadia Giuliani.

Riferisce in qualità di relatore il Presidente Luca Ceriscioli.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti.

NOTE DELLA SEGRETERIA DELLA GIUNTA

Inviata per gli adempimenti di competenza

- alla struttura organizzativa: _____
- alla P.O. di spesa: _____
- al Presidente del Consiglio regionale
- alla redazione del Bollettino ufficiale

Il _____

L'INCARICATO

Proposta o richiesta di parere trasmessa al Presidente del Consiglio regionale il _____
prot. n. _____

L'INCARICATO



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

OGGETTO: Approvazione delle “Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della regione Marche e Criteri generali per la redazione di Capitolati speciali di appalto per l’affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario”.

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione predisposto dall’Agenzia Regionale Sanitaria - ARS, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio, che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTA la proposta del Direttore dell’Agenzia Regionale Sanitaria - ARS, che contiene il parere favorevole di cui all’articolo 16, comma 1, lettera d) della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica e l’attestazione dello stesso che dalla presente deliberazione non deriva, né può derivare, alcun impegno di spesa a carico della Regione;

VISTO l’articolo 28 dello Statuto della Regione;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata a pagina 1

DELIBERA

1. Di approvare le “Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della regione Marche e Criteri generali per la redazione di Capitolati speciali di appalto per l’affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario” (Allegati 1 e 2 alla presente deliberazione) a cui i servizi sanitari della Regione Marche dovranno fare riferimento per il corretto impiego della mediazione interculturale.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA REGIONALE

Deborah Giraldi

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE

Luca Ceriscioli



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Normativa e atti di riferimento

- Legge n. 40/1998 “Disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero” (art. 40, comma 1), art. 36 e 40;
- D.Lgs. n. 286/1998 e successive modifiche “Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione”, art. 38, comma 7b e art. 42, comma 1d;
- DPR 394/1999 “Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”, art. 45, comma 5;
- Legge n. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, secondo l’art. 3 della Costituzione italiana e la Legge costituzionale n. 3, 18 ottobre 2001 “Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione” (art. 117, comma 3);
- L. 89, 24 aprile 2000, “Progetto Obiettivo Materno-Infantile”;
- Legge n. 7, 2006 “Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile” (art. 4 e successive Linee guida della Direzione Generale della Prevenzione sanitaria);
- Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d’appalto degli enti erogatori nei settori dell’acqua, dell’energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”
- DPCM 10 novembre 2016 n. 234 “Regolamento recante definizione dei meccanismi per la determinazione dell’età dei minori non accompagnati vittime di tratta, in attuazione dell’articolo 4, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 24. (16G00248)”. (GU Serie Generale n.298 del 22-12-2016);
- Circolare Ministero Giustizia n. 6, 23 marzo 2002, "Linee guida sull’attività di mediazione culturale nei Servizi Minorili di Giustizia”;
- 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 (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;



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- L.R. n. 2/1998 e n. 13/2009 “Disposizioni a sostegno dei diritti e dell’integrazione dei cittadini stranieri immigrati”;
- DGR Marche del 13 gennaio 2015 n.1, “Monitoraggio dell’attuazione dell’Accordo Stato-Regioni del 20 dicembre 2012, rep. Atti n. 255/CSR recante: Indicazioni per la corretta applicazione della normativa per l’assistenza sanitaria alla popolazione straniera da parte delle Regioni e Province autonome”;
- DGR Marche del 12 ottobre 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”;
- “Protocollo per l’identificazione e per l’accertamento olistico multidisciplinare dell’età dei minori non accompagnati” – Approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 3 marzo 2016 (16/30/CR09/C7-C15).
- DGR Marche del 14 settembre 2015, n. 731 “DGR n.665 del 07/08/2015 “Definizione degli obiettivi sanitari degli Enti del SSR per l’anno 2015”. Integrazione”;
- DGR Marche del 22 febbraio 2016 n. 129 “Aggiornamento del profilo professionale di base per “Mediatore interculturale” e del relativo standard formativo, nonché revoca della DGR n. 242 del 09/02/2010”;
- DGR Marche del 19 settembre 2016, n. 1106 “Art. 3 bis, comma 5 del D. Lgs 502/92 -Art. 3 comma 2 O NC letto p) bis L.R. n. 1312003 Valutazione dei risultati conseguiti dai Direttori Generali dell’ASUR, Prot. Segr. dell’A.O. U. Ospedali Riuniti di Ancona, dell’A.O. 119 2 Ospedali Riuniti Marche Nord di Pesaro, dell’INRCA e dal Direttore del DIRMT rispetto agli obiettivi di budget annuali assegnati dalla Giunta regionale. Approvazione criteri anno 2016”;
- Circolare n. 570 del 21/1/2016 del Servizio Sanità della Regione Marche “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”;

Motivazione

La mediazione interculturale è uno strumento fondamentale 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 insorgono tra i diversi componenti di una società multiculturale e per il processo interculturale. Nonostante storiche e positive esperienze riconosciute e censite in Italia fin dalla fine degli anni ’80, e nelle Marche fin dal 2000, la mediazione interculturale oggi è scarsamente utilizzata e/o 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;



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- 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 contigue;
- 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, nonché l'assenza di un quadro "contrattuale e di tutela" del mediatore con conseguente mancata professionalizzazione degli stessi.

Le esperienze pregresse di utilizzo della mediazione interculturale nei SSR hanno peraltro evidenziato che:

- l'impiego stabile della mediazione aumenta la competenza e la professionalità degli operatori qualificando il servizio offerto e riducendo il rischio clinico;
- la mediazione riduce le barriere all'accesso alle "cure" e favorisce la presa in carico dei soggetti immigrati, spesso in condizioni di vulnerabilità sociale;
- la mediazione consente di prevenire e gestire malintesi e conflitti riducendo gli accessi inappropriati ai servizi e l'inutile ripetizione di esami nonché il ricorso tardivo alle cure che inevitabilmente comportano un aumento dei costi;
- la mediazione consente una formazione congiunta operatori – mediatori ed una collaborazione strutturata / co-progettazione di interventi di promozione della salute rivolti a target di popolazione;
- la mediazione risponde ai bisogni degli operatori sanitari di approfondire gli aspetti culturali delle comunità di immigrati presenti a livello locale, favorendo la conoscenza reciproca;

Tali considerazioni evidenziano come centrale, per la qualità del servizio, l'impiego stabile della mediazione e l'integrazione del servizio di mediazione interculturale con il contesto territoriale in cui opera.

Inoltre, il carattere strutturale del fenomeno migrazione richiede soluzioni di sistema che prevedano la mediazione all'interno dell'organizzazione dei servizi anche con una funzione di collegamento con le comunità.

In considerazione di quanto sopra esposto e visti:

- Il bagaglio di esperienze positive realizzate in Italia nell'ultimo ventennio in vari ambiti (salute, istruzione, sociale, accoglienza, ecc.) e, dal 2000, nella Regione Marche e, in particolare, la positiva esperienza, avviata attraverso il P.A.U.A.N. (Progetto per la riqualificazione dell'assistenza sanitaria nell'area urbana di Ancona [ex art. 71 L. 448/98] Azione C Intervento 8), che ha portato i servizi sanitari della Regione Marche (in particolare l'AV2) ad utilizzare in modo stabile un servizio di mediazione interculturale sanitario negli anni 2003 – 2013;
- Le indicazioni normative, gli atti di indirizzo, i recenti aggiornamenti che definiscono la figura del mediatore interculturale, le competenze che deve possedere e la formazione che deve ricevere, nonché le modalità per il buon funzionamento del dispositivo della mediazione interculturale;
- Le criticità rilevate a livello nazionale e regionale (evidenziate anche nella ricerca condotta nel 2013 dal Dipartimento di Economia, Società, Politica [DESP] dell'Università di Urbino Carlo Bo in collaborazione con l'Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute dell'ARS Marche);



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- La forte richiesta della mediazione interculturale - da parte degli operatori sanitari del SSR, degli operatori sociali e dei servizi di base della regione Marche - anche alla luce delle precedenti esperienze, dell'aumento di migranti profughi portatori di problemi ancora più complessi e di gruppi vulnerabili quali: i minori, i minori stranieri non accompagnati, i disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza, i genitori singoli con figli minori, le vittime della tratta di esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali, le persone per le quali è stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale o legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere, le vittime di mutilazioni genitali,
- al fine di superare il concetto di Mediazione interculturale come intervento del singolo mediatore, di fornire ai servizi sanitari della Regione Marche le indicazioni e gli strumenti operativi necessari per la corretta applicazione del dispositivo di mediazione interculturale e per l'acquisizione del servizio di mediazione interculturale stesso,

l'Osservatorio sulle Diseguaglianze/Agenzia Regionale Sanitaria - ARS, ha predisposto le "Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della regione Marche e Criteri generali per la redazione di Capitolati speciali di appalto per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario", che definiscono le principali caratteristiche e modalità di acquisizione del servizio di mediazione interculturale.

Il coordinamento e il monitoraggio dell'applicazione delle "Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della regione Marche e Criteri generali per la redazione di Capitolati speciali di appalto per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario" saranno effettuati dall'Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute dell'Agenzia Regionale Sanitaria.

L'Agenzia Regionale Sanitaria provvederà altresì, con apposito Decreto, a definire i criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario, con i relativi indicatori e modalità di calcolo, predisposti secondo le Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

La sottoscritta, in relazione al presente provvedimento, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del DPR 62/2013 e della DGR 64/2014.

LA RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Patrizia Carletti

PARERE E PROPOSTA DEL DIRETTORE DELL'AGENZIA REGIONALE SANITARIA-ARS

Il sottoscritto, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e ne propone l'adozione alla Giunta regionale. Attesta inoltre che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico della regione.

Il sottoscritto, in relazione al presente provvedimento, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del DPR 62/2013 e della DGR 64/2014.

IL DIRETTORE

Francesco Di Stanislao



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

La presente deliberazione si compone di n. 20 pagine, di cui n. 13 pagine di allegati che fanno parte integrante della stessa.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

Deborah Giraldi

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

Osservatorio sulle diseguaglianze nella salute / ARS 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;
- 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

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

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)

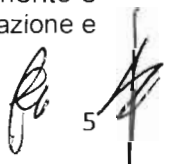
Questa questione ha avuto la sua soluzione teorica tramite la **definizione del profilo professionale specifico del mediatore interculturale nel documento della Conferenza Stato-Regioni 09/030/CR/C9 (2009) "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale"**⁵ e in successivi documenti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

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.

 5

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 lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, “La qualifica del mediatore interculturale – Contributi*

- 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 équipe dei servizi "committenti";
- Formazione congiunta con gli operatori dei servizi "committenti" (crescita interculturale, condivisione di soluzioni...);

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'équipe 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)

- 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).

"CRITERI GENERALI PER LA REDAZIONE DI CAPITOLATI SPECIALI DI APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE IN AMBITO SANITARIO"

PREMESSA

Per la particolarità del servizio in questione, così come esplicitato nel documento "Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della Regione Marche", i RUP del SSR dovranno attenersi ai "Criteri generali" che seguono.

Si raccomanda:

- di effettuare consultazioni preliminari di mercato per la preparazione dell'appalto, secondo quanto previsto all'Art. 66 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.
- di avvalersi, per il controllo della esecuzione dei contratti (ai sensi degli Artt. 101 e 102 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50), della figura del "Direttore della esecuzione dei contratti", che dovrà possedere adeguate competenze tecniche sull'oggetto dell'appalto.

Si ricorda infine che, in caso di affidamento del servizio per importi inferiori a 40.000 euro (ai sensi dell'Art. 36, comma 2 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50) è possibile procedere mediante affidamento diretto adeguatamente motivato.

A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

A.1 Attività richieste

Le attività di mediazione dovranno comprendere:

- a) Attività di Coordinamento del servizio di mediazione;
- b) Azioni di mediazione interculturale svolte nel corso dell'erogazione dell'assistenza da parte dei servizi sanitari e socio-sanitari del SSR, in presenza di operatore e utente straniero (diagnosi e decodifica dei bisogni e delle risorse dell'utente);
- c) Azioni di informazione, orientamento, rivolte agli utenti stranieri;
- d) Azioni di informazione, traduzione modulistica e interpretariato, consulenza linguistica e culturale in affiancamento e/o rivolte agli operatori dei servizi sanitari;
- e) Azioni di interpretariato telefonico per comunicazioni semplici da/verso l'utente;
- f) Attività nell'ambito delle iniziative di comunicazione, qualità e accoglienza;
- g) 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/materiali di educazione sanitaria rivolte agli immigrati;
- h) Attività di formazione congiunta (mediatori-operatori), discussione di casi e di soluzioni operative
- i) Lavoro in rete con altri servizi presenti nel territorio di riferimento;

10



I mediatori dovranno 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.

A.2. Modalità di intervento

Il servizio di mediazione interculturale dovrà assicurare la disponibilità di mediatori interculturali nell'arco delle 24 ore e 7 giorni su 7, prevedendo le seguenti modalità di intervento:

- A) Mediazione Interculturale in urgenza:** da effettuarsi entro 24 ore dalla richiesta di attivazione dell'intervento.
- B) Mediazione interculturale programmata:** da effettuarsi in accordo con l'operatore che richiede il servizio. L'attività potrà essere espletata a sportello, su chiamata e su prenotazione.
- C) Interpretariato telefonico:** il servizio di mediazione dovrà richiamare direttamente l'operatore che ha richiesto l'intervento nel minor tempo possibile e comunque non oltre 2 ore dalla chiamata.

A.3. Impegni dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario dovrà adempiere a quanto segue:

- Operare in stretto raccordo con le competenti strutture aziendali ed i singoli Referenti;
- Far partecipare i mediatori alle specifiche attività di formazione e aggiornamento professionale promosse dal SSR Marche.
- Fornire al Referente aziendale report periodici sull'attività svolta.

A.4. Impegni della Stazione appaltante

La Stazione appaltante dovrà individuare il/i nominativi del/dei referenti aziendali che avranno il compito di:

- Promuovere la conoscenza del servizio di Mediazione interculturale e pubblicizzare presso i servizi aziendali il codice deontologico e 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;
- Organizzare incontri operativi con le équipes di operatori socio-sanitari ed il coordinatore del servizio di mediazione, al fine di ottimizzare l'impiego del servizio di mediazione e favorire la crescita interculturale degli operatori;
- Effettuare la supervisione dell'utilizzo del servizio di mediazione.

A.5. Requisiti minimi del servizio di mediazione

L'Aggiudicatario dovrà garantire i seguenti requisiti minimi:

- Messa a disposizione del Coordinatore del servizio, avente le caratteristiche e le funzioni di cui al successivo punto A.6.
- 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;
 - in possesso della qualifica di Mediatore Interculturale acquisita mediante la frequenza a Corsi di formazione specifici di almeno 500 ore, ovvero di esperienza documentata come mediatore interculturale, per un volume di ore di servizio non inferiore a 200 ore.

12
11
fl

In caso di Mediatori di lingue o dialetti rari (di cui all'“Elenco Lingue e Idiomi” del Ministero dell'interno) è possibile prevedere deroghe al possesso della qualifica e/o dell'esperienza professionale documentata;

- adeguatamente formati (formazione - formale, informale e non formale, aggiornamento continuo - documentata);
- con pregresse esperienze di mediazione interculturale presso servizi sanitari territoriali e/o ospedalieri.
- Messa a disposizione di un codice deontologico seguito dai mediatori
- Avere svolto un analogo servizio nei Servizi Sanitari Pubblici della Regione Marche, per un periodo complessivo di almeno due anni;
- Avere una buona conoscenza delle comunità straniere del territorio di riferimento;
- Avere competenze nella tutela del diritto alla salute degli immigrati 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

A.6. Coordinatore del servizio

L'Aggiudicatario dovrà nominare un Coordinatore del servizio, con le seguenti caratteristiche:

- avere svolto attività di coordinamento nel settore sanitario e socio-sanitario del SSR per almeno 3 anni;
- essere in possesso della qualifica regionale di Mediatore interculturale (TE10.22 - Q II - MEDIATORE INTERCULTURALE);
- avere una esperienza professionale nel campo della mediazione interculturale pari ad almeno 5 anni.

Il Coordinatore 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; dovrà inoltre avere piena conoscenza dei servizi e garantire una reperibilità 24 ore su 24, individuando una idonea figura sostitutiva in caso di malattia, ferie, permessi, ecc.

In particolare il Coordinatore avrà il compito di:

- pianificare e coordinare l'attività dei mediatori;
- 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;
- valutare l'esito degli interventi nel loro complesso, anche attraverso la modifica in itinere degli strumenti di valutazione e monitoraggio in uso ai mediatori;
- 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;
- vigilare sul regolare svolgimento delle prestazioni;
- garantire la partecipazione dei mediatori alle attività formative/aggiornamento richieste/indette dal SSR Marche;
- promuovere la mediazione ed il corretto utilizzo della stessa.

fr *f*

A.7. Comportamento del personale dell'Aggiudicatario

I dipendenti/collaboratori dell'Aggiudicatario che effettueranno il servizio dovranno tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori della Stazione Appaltante e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale che il servizio richiede.

In particolare l'Aggiudicatario 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 del servizio, che le segnalerà al competente Ufficio del SSR, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso o regalia.

B. CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA TECNICO-QUALITATIVA

L'Offerta tecnico-qualitativa dovrà contenere:

- Un documento sintetico nel quale siano evidenziati tutti gli elementi utili ai fini della valutazione, con particolare riferimento alla illustrazione e documentazione dei requisiti minimi di cui ai precedenti punti A.5. e A.6.
- Una relazione 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:
 - L'offerta di mediazione interculturale (lingue, madrelingue, eventuali dialetti rari, ecc.)
 - Le competenze dei mediatori impiegati con la specifica, per ciascuno, del genere, data e luogo di nascita, della lingua madre, delle ulteriori competenze linguistiche, del titolo di studio, degli anni di esperienza lavorativa nell'ambito della mediazione interculturale e in settori pertinenti (ad es. volontariato, cooperazione internazionale, operatore/assistente in ambito sociale e/o sanitario sia nel settore pubblico che in quello privato, ecc.), nonché delle ore di formazione e l'elenco dei corsi frequentati.

B.1. Criteri di valutazione e modalità di aggiudicazione

Si procederà all'individuazione del miglior offerente secondo il criterio di cui all'art. 95 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, ovvero all'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo i parametri della "Qualità dell'offerta" e del "Prezzo dell'offerta"

Al fine della massima rispondenza dei criteri di valutazione alle caratteristiche che il servizio di mediazione dovrà presentare, così come indicato ai precedenti Punti A.5. e A.6., con successivo Decreto l'Agenzia Regionale Sanitaria definirà il criteri per la valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale, con i relativi indicatori e modalità di calcolo, predisposti secondo le Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Offerta economica più vantaggiosa" approvate dal Consiglio dell'Autorità nazionale Anticorruzione con Delibera n. 1005 del 21 settembre 2016.

14
13

