

Luogo di emissione	Numero: 47/ARS	Pag.
Ancona	Data: 15 GIU 2017	1

**DECRETO DEL DIRETTORE
DELL'AGENZIA REGIONALE SANITARIA**
N. 47/ARS DEL 15 GIU 2017

Oggetto: Approvazione dei criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario. DGR n. 573 del 6/06/2017.

**IL DIRETTORE
DELL'AGENZIA REGIONALE SANITARIA**

.....

VISTO il documento istruttorio riportato in calce al presente decreto, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di emanare il presente decreto;

VISTO l'articolo 16 della L.R. 15/10/2001, n. 20 e s.m.i.

VISTA la DGR n. 573 del 6/06/2017 ad 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";

- D E C R E T A -

1. di approvare i criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario, secondo lo schema riportato nell'Allegato I parte integrante del presente atto;
2. di rendere l'atto immediatamente efficace.

IL DIRETTORE DELL'ARS
Prof. Francesco Di Stanislao



Luogo di emissione Ancona	Numero: 47/ARS	Pag. 2
	Data: 15 GIU, 2017	

- DOCUMENTO ISTRUTTORIO -

Normativa e atti amministrativi di riferimento

- L.R n. 13 del 26/5/2009 "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 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";
- DGR Marche n. 573 del 6/06/2017 ad 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".

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 pro-cesso 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;



Luogo di emissione	Numero: 47/ARS	Pag.
Ancona	Data: 15 GIU 2017	3

- 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 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 dell'assistenza sanitaria agli immigrati, l'impiego stabile della mediazione e l'integrazione del servizio di mediazione interculturale con il contesto territoriale in cui opera.

In considerazione di quanto sopra esposto, 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, la Regione Marche ha approvato la DGR n. 573 del 06/06/2017, 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", con cui si definiscono le principali caratteristiche e modalità di acquisizione del servizio di mediazione interculturale, demandando ad apposito Decreto dell'Agenzia Regionale Sanitaria la definizione dei criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario, con i relativi indicatori e modalità di calcolo.

Esito dell'istruttoria

Per quanto sopra esposto,

SI PROPONE:



Luogo di emissione Ancona	Numero: 47/ARS	Pag. 4
	Data: 15 GIU 2017	

1. di approvare i criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario, secondo lo schema riportato nell'Allegato I parte integrante del presente atto;
2. di rendere l'atto immediatamente efficace.

La Responsabile del Procedimento
(Patrizia Carletti)

- ALLEGATI -

Allegato I: Criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario, con relativi indicatori e modalità di calcolo.



Luogo di emissione	Numero: 47/ARS	Pag.
Ancona	Data: 15/06/2017	5

ALLEGATO 1

Criteria di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario, con relativi indicatori e modalità di calcolo

I criteri di valutazione delle offerte - con relativi indicatori e modalità di calcolo - che seguono dovranno essere utilizzati al momento della redazione dei Capitolati speciali di appalto per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario.

Tali criteri di valutazione sono predisposti in base alle caratteristiche - stabilite nell'Allegato 2 alla DGR n. 573 del 6/06/2017 - che il servizio di mediazione dovrà presentare e nel rispetto delle 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.

Come stabilito dalla DGR n. 573 del 6/6/2017, l'individuazione del miglior offerente sarà effettuata secondo il criterio di cui all'art. 95 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, ovvero individuando l'offerta economicamente più vantaggiosa in relazione ai parametri della "Qualità dell'offerta" e del "Prezzo dell'offerta".

METODOLOGIA, SET DI INDICATORI E MODALITA' DI CALCOLO

I parametri da utilizzare per la valutazione delle offerte sono i seguenti:

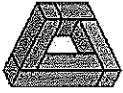
- *Qualità dell'offerta* *punti 70*
- *Prezzo dell'offerta* *punti 30*

La valutazione sarà pertanto effettuata in due fasi distinte:

1. I FASE – VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

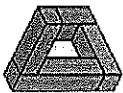
Il Punto B. dell'Allegato 2 alla DGR n. 573 del 6/6/2017 definisce la documentazione che dovrà essere contenuta nell'Offerta tecnico – qualitativa dei partecipanti alle procedure per l'affidamento del servizio di Mediazione interculturale in ambito sanitario.

In sede di valutazione della qualità dell'offerta si prenderanno pertanto in considerazione gli elementi sotto riportati, che dovranno essere chiaramente deducibili dalla documentazione fornita dai partecipanti.



Luogo di emissione	Numero: <u>67/ARS</u>	Pag.
Ancona	Data: <u>15 GIU. 2017</u>	6

INDICATORE	Punteggi	Peso
1. PROGETTO GESTIONALE Qualità del progetto gestionale, relativamente a:		
1.1. Modalità organizzative	Ottimo 5 Buono 4 Discreto 3 Sufficiente 2 Insufficiente 1 Non valutabile 0	10
1.2. Modalità di coordinamento	Ottimo 5 Buono 4 Discreto 3 Sufficiente 2 Insufficiente 1 Non valutabile 0	5
1.3. Modalità e strumenti di monitoraggio;	Ottimo 5 Buono 4 Discreto 3 Sufficiente 2 Insufficiente 1 Non valutabile 0	5
1.4. 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.	Ottimo 5 Buono 4 Discreto 3 Sufficiente 2 Insufficiente 1 Non valutabile 0	10
2. QUALITA' DEL SERVIZIO Qualità del servizio proposto, relativamente a:		
2.1. Curriculum vitae del Coordinatore del servizio	Ottimo 5 Buono 4 Discreto 3 Sufficiente 2 Insufficiente 1 Non valutabile 0	15
2.2. Curricula dei mediatori, dal quale si evincano, per ciascuno:		20



Luogo di emissione	Numero: 67/ARS	Pag.
Ancona	Data: 15/06/2017	7

<ul style="list-style-type: none"> • Competenze linguistiche e culturali (lingua madre e ulteriori lingue) • Titolo di studio • Curriculum formativo nel settore della mediazione interculturale, con particolare riferimento al settore sanitario (elenco dei corsi e n. ore di formazione frequentati) • 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.) 	Ottimo 5 Buono 4 Discreto 3 Sufficiente 2 Insufficiente 1 Non valutabile 0	
2.3. Offerta di mediazione interculturale per lingue e dialetti ulteriori rispetto a quelli richiesti nel capitolato di appalto	SI = 1 NO = 0	5

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

2. II FASE - VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

Nell'ambito delle offerte ammissibili, verrà assegnato il massimo del punteggio previsto (30 punti) all'offerta che presenterà il prezzo più basso, 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



Luogo di emissione Ancona	Numero: 47/ARS	Pag. 8
	Data: 15 GIU. 2017	

La formula resta valida anche qualora l'offerta economica sia ripartita in più voci di costo distinte. In tal caso i 30 punti disponibili dovranno essere ripartiti fra le due (o più) voci di costo e la formula dovrà essere applicata a ciascuna delle voci di costo stesse.

Se, ad esempio, in sede di gara fosse richiesto ai partecipanti di presentare un'offerta economica con una voce per il Coordinamento ed una per il Servizio di Mediazione, i 30 punti disponibili per la valutazione dell'offerta economica saranno ripartiti fra le due voci (ad esempio 15 punti per il Coordinamento e 15 punti per il servizio di mediazione). In questo caso, per ciascuna delle due voci si assegnerà il punteggio massimo (15 punti) all'offerta che presenterà il prezzo più basso, mentre alle altre offerte verranno assegnati punteggi decrescenti secondo la formula indicata sopra. Il punteggio finale sarà ovviamente dato dalla somma dei due punteggi parziali.