

	Regolamento	REG. 17
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Edizione: 1 Rev. 0 del 01/10/2018
	Regolamento sulla mediazione culturale	Pag. 1 di 7

Regolamento sulla mediazione culturale

INDICE

Art. 1	Scopo	2
Art. 2	Attività del mediatore interculturale	2
Art. 3	Costituzione dell'Elenco aziendale dei mediatori linguistico-culturali	2
Art. 4	Requisiti richiesti per la partecipazione al bando di avviso per l'istituzione di un elenco dei mediatori linguistico culturali - SEZIONE B mediatori.	3
Art. 5	Domanda di iscrizione nell'Elenco Aziendale dei mediatori linguistico culturali - SEZIONE B mediatori	3
Art. 6	Criteri di valutazione delle istanze di iscrizione nell'Elenco Aziendale dei mediatori linguistico culturali - SEZIONE B mediatori.....	4
Art. 7	Elenco Aziendale dei mediatori linguistico culturali - SEZIONE B mediatori.....	4
Art. 8	Attivazione della richiesta di prestazione di mediazione linguistico-culturale e modalità di svolgimento della prestazione.....	4
Art. 9	Compenso e modalità di pagamento delle prestazioni di mediazione linguistico-culturale	5
Art. 10	Attività di traduzione documentazione.....	6
Art. 11	Controlli	6
Art. 12	Entrata in vigore	6
Art. 13	Aggiornamento, archiviazione, pubblicazione e conservazione.....	7

Gruppo di lavoro

Pamela D'Inca – Ufficio Relazioni con il Pubblico
 Antonia Delaito – Ufficio Relazioni con il Pubblico
 Erika Rossi – UOS Internal auditing

Edizione	Rev.	Data	Descrizione modifiche
1	0		Delibera n. del 1 ^a approvazione del Direttore Generale

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Referente gruppo lavoro	Internal Auditing Ufficio Trasparenza e anticorruzione	Delibera Direttore Generale
Pamela D'Inca	Cristina Bortoluzzi Antonio Capponi	n. del

	Regolamento	REG. 17
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Edizione: 1 Rev. 0 del 01/10/2018
	Regolamento sulla mediazione culturale	Pag. 2 di 7

Art. 1 Scopo

Il presente Regolamento disciplina contenuti, aspetti organizzativi, modalità di richiesta delle prestazioni occasionali di mediazione interculturale, criteri di selezione dei Mediatori interculturali (linguistico - culturali) e il compenso per le prestazioni erogate dai Mediatori interculturali.

Art. 2 Attività del mediatore interculturale

Il Mediatore interculturale è colui che:

- favorisce la comunicazione, l'interazione e l'informazione del paziente straniero nell'accesso ai servizi sanitari, socio-sanitari e sociali a diretta gestione, al fine di favorire la comprensione della loro situazione clinica e/o sociale, acquisire il consenso informato alle proposte terapeutiche e/o socio-sanitarie e trasmettere in modo efficace le informazioni necessarie al buon esito della presa in carico,
- facilita la comprensione degli aspetti comportamentali tra l'utenza straniera ed il personale sanitario, gestisce eventuali conflitti che tale condizione prevedibilmente può determinare.

L'attività di mediazione è svolta in collaborazione con il personale sanitario e le Associazioni di volontariato operanti nelle strutture sanitarie. Essa deve essere assicurata in maniera attiva e diligente tenendo conto delle diverse esigenze espresse dal paziente di nazionalità straniera, nonché dei loro familiari e/o accompagnatori. Essa è finalizzata, altresì, all'attuazione del miglioramento del servizio organizzativo e gestionale nelle diverse fasi dell'accesso e della permanenza nelle strutture sanitarie dell'Ulss 1 Dolomiti degli stranieri.

Nel ruolo di "facilitatori" i Mediatori interculturali dovranno:

- mediare e facilitare la comunicazione e l'informazione tra: utenti/pazienti e personale sanitario, familiari e personale sanitario;
- fornire agli operatori sanitari del presidio cui ha fatto accesso lo straniero indicazioni e informazioni utili acquisite dai pazienti o loro familiari;
- assistere i familiari, quando ritenuto opportuno dai dirigenti sanitari;
- informare i pazienti e familiari sul significato dei protocolli organizzativi e clinici dei vari servizi sanitari.

Art. 3 Costituzione dell'Elenco aziendale dei mediatori linguistico-culturali

Nel rispetto del principio della trasparenza amministrativa, al fine di garantire una corretta selezione e individuazione dei Mediatori da utilizzare per l'espletamento dei compiti e delle prestazioni di mediazione interculturale, viene istituito, un "Elenco aziendale dei mediatori linguistico-culturali".

L'elenco è formato da due distinte sezioni:

- la prima denominata "SEZIONE A interpretariato" nella quale sono elencati i dipendenti dell'Ulss n. 1 Dolomiti che si sono resi disponibili per l'attività di interpretariato;
- la seconda denominata "SEZIONE B mediatori" nella quale sono presenti i mediatori linguistico-culturali inseriti nell'elenco annualmente approvato dal Direttore Generale e pubblicato sul sito Web aziendale.

Al fine di redigere l'elenco aziendale in questione, l'Azienda Ulss 1 Dolomiti procederà da un lato a richiedere la disponibilità all'attività di interpretariato ai dipendenti della stessa (SEZIONE A interpretariato) e, parallelamente, a pubblicare nel proprio Albo Aziendale e Sito internet aziendale "L'avviso pubblico per l'iscrizione nell'elenco dei mediatori linguistico-culturali."

	Regolamento	REG. 17
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Edizione: 1 Rev. 0 del 01/10/2018
	Regolamento sulla mediazione culturale	Pag. 3 di 7

Art. 4 Requisiti richiesti per la partecipazione al bando di avviso per l'istituzione di un elenco dei mediatori linguistico culturali - SEZIONE B mediatori.

Per essere inseriti nell'elenco dei mediatori linguistico-culturali, "SEZIONE B mediatori" è necessario essere in possesso dei seguenti requisiti:

- maggiore età;
- cittadinanza di uno Stato membro dell'Unione Europea o titolarità di permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;
- residenza in Italia;
- godimento dei diritti civili e politici nel paese di appartenenza;
- non aver riportato condanne penali e non avere procedimenti penali in corso;
- adeguata conoscenza della lingua italiana, scritta e parlata;
- conoscenza della lingua, scritta e parlata, e della cultura di una delle seguenti aree linguistico/culturali:
 - Europa dell'Est: lingue romena, albanese, russa, serbo croata, macedone, moldava;
 - Medio Oriente ed Asia: lingue arabo, cinese mandarino, cingalese, hindi, urdu, punjabi, bengalese, persiano, filippino;
 - Africa: lingue arabo, francese, inglese;
 - Europa: lingue tedesco, francese, inglese, spagnolo e portoghese;
 - America latina: lingue spagnolo e portoghese;

ovvero di eventuali altre aree da indicare nella domanda;

- documentata formazione (diplomi specifici o partecipazione a corsi riconosciuti a livello statale o regionale) e/o esperienza professionale nell'ambito della mediazione linguistico e culturale.

Art. 5 Domanda di iscrizione nell'Elenco Aziendale dei mediatori linguistico - culturali - SEZIONE B mediatori

La domanda di iscrizione nell'Elenco Aziendale dei Mediatori Interculturali, "SEZIONE B mediatori" dovrà essere presentata entro il termine di scadenza indicato nell'avviso pubblico specifico.

Nella domanda, redatta sul modello allegato 1, debitamente datata e sottoscritta, gli aspiranti dovranno indicare sotto la propria responsabilità:

- la data e il luogo di nascita, il codice fiscale, la residenza, il domicilio;
- la cittadinanza;
- il possesso di permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;
- il godimento dei diritti civili e politici nel paese di appartenenza;
- la conoscenza della lingua italiana, scritta e parlata;
- la conoscenza della lingua, scritta e parlata, e della cultura di una o più delle seguenti aree linguistico/culturali indicate nel presente avviso ovvero di altre aree;
- la formazione e/o l'esperienza professionale nel settore della mediazione linguistica e culturale specificando l'ambito nel quale l'esperienza è stata maturata;
- l'indirizzo presso il quale deve essere fatta, ad ogni effetto, qualsiasi comunicazione relativa al presente avviso ed il recapito telefonico;
- l'ambito territoriale o gli ambiti territoriali per il quale/i quali si dà la disponibilità (Feltrino, Bellunese, Agordino, Cadore/Cortina d'Ampezzo);
- la disponibilità di recarsi presso la struttura sanitaria afferente all'ambito territoriale prescelto, entro 1 ora dalla chiamata.

	Regolamento	REG. 17
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Edizione: 1 Rev. 0 del 01/10/2018
	Regolamento sulla mediazione culturale	Pag. 4 di 7

Alla domanda, deve essere allegata la seguente documentazione:

- un curriculum formativo e professionale, datato e firmato, redatto in forma di autocertificazione ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 (*vedi allegato 2*);
- fotocopia (fronte/retro) di documento di identità personale in corso di validità;
- fotocopia di regolare permesso di soggiorno o carta di soggiorno, nel caso di cittadinanza di uno stato non appartenente all'Unione Europea.

Art. 6 Criteri di valutazione delle istanze di iscrizione nell'Elenco Aziendale dei mediatori linguistico - culturali - SEZIONE B mediatori

L'URP, provvederà alla verifica delle domande pervenute in relazione alla presenza dei requisiti richiesti, che dovrà essere integrata da uno specifico colloquio volto – in particolare – ad accertare:

- le esperienze professionali svolte;
- la conoscenza della lingua italiana;
- la conoscenza del contesto dei Servizi sanitari e socio sanitari (organizzazione, competenze, funzionamento);
- le capacità di relazione e mediazione.

Tutti gli aspiranti che risultino in possesso dei requisiti richiesti saranno inseriti, in ordine alfabetico, nell'Elenco aziendale.

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare verifiche sulle autocertificazioni e sulla documentazione presentata a corredo della domanda (art. 71 DPR n. 445/2000).

Art. 7 Elenco Aziendale dei mediatori linguistico - culturali - SEZIONE B mediatori

L'inserimento nell'Elenco non prevede la formazione di graduatorie di merito e l'Ulss 1 Dolomiti non è in alcun modo vincolata a procedere all'utilizzo della stessa. L'Elenco aggiornato sarà pubblicato sul sito Web aziendale entro il 31 dicembre di ogni anno e diffuso a tutte le strutture interessate a cura dell'URP.

Dall'elenco aggiornato potranno attingere tutti i responsabili di U.O.C/U.O.S. e degli ambulatori/uffici o, in subordine, il coordinatore/incaricato di funzione operanti nelle varie strutture di diagnosi e cura aziendali, per il conferimento di incarichi di interventi di mediazione culturale ritenuti necessari, sulla base dei profili professionali (curriculum formativo e professionale, aree geografiche di riferimento, attitudini specifiche, disponibilità, etc.) in modo da individuare la persona più idonea al singolo intervento da effettuare nel rispetto del principio della rotazione, laddove possibile.

Art. 8 Attivazione della richiesta di prestazione di mediazione linguistico-culturale e modalità di svolgimento della prestazione

La richiesta di prestazione occasionale di mediazione interculturale può essere attivata direttamente dal responsabile di U.O.C/U.O.S. e degli ambulatori/uffici o, in subordine, dal coordinatore/incaricato di funzione degli stessi, quando si verificano le seguenti situazioni:

- mancata comprensione linguistica;
- mancata accettazione di procedure e/o accertamenti sanitari proposti da parte dell'utente straniero per mancata comprensione linguistica;
- mancata conoscenza di procedure amministrative per usufruire dell'assistenza sanitaria;
- necessità di garantire la tutela della privacy nei casi in cui non sia possibile, per il fatto occorso,
- coinvolgere un familiare del paziente.

	Regolamento	REG. 17
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Edizione: 1 Rev. 0 del 01/10/2018
	Regolamento sulla mediazione culturale	Pag. 5 di 7

Dapprima, mediante richiesta telefonica al numero telefonico di reperibilità del dipendente presente nell'Elenco aziendale dei mediatori linguistico-culturali - SEZIONE A interpretariato, redatto e diffuso a cura dell'URP. In tal caso l'attività di interpretariato si svolgerà in orario di servizio, compatibilmente con gli impegni di ciascun dipendente e le esigenze cliniche della persona straniera.

Verificata l'indisponibilità della risorsa interna, la richiesta, da formulare nel modello allegato 3, viene effettuata con telefonata al numero di reperibilità dell'operatore esterno presente nell'Elenco Aziendale dei Mediatori Interculturali, "SEZIONE B mediatori" redatto e diffuso a cura dell'URP.

Ricevuta la richiesta telefonica, il Mediatore dovrà presentarsi nel giorno e nell'ora concordata; è ammesso un ritardo di 15 minuti se opportunamente giustificato.

Il mediatore convocato avrà l'obbligo di comunicare in tempi utili l'eventuale impossibilità ad intervenire nel giorno e nell'ora concordata, a causa di giustificati motivi, per consentire al Dirigente richiedente di provvedere all'individuazione, nell'Elenco aziendale, di altro Mediatore disponibile.

Nel caso di richieste urgenti di prestazioni di mediazione culturale, il mediatore contattato che ha confermato la propria disponibilità, dovrà presentarsi nel luogo concordato entro e non oltre 1 ora dalla chiamata.

Ogni inadempienza rispetto a quanto sopra citato sarà opportunamente valutato dalla Direzione e potrà comportare, se non opportunamente giustificato, la cancellazione dall'Elenco aziendale senza che l'interessato possa opporre alcuna contestazione o avanzare pretese.

La prestazione si svolgerà secondo le indicazioni fornite dal Dirigente Medico o responsabile di U.O.C/U.O.S. e degli ambulatori/uffici o, in subordine, dal coordinatore/incaricato di funzione che ne attesterà l'avvenuta effettuazione ai fini del pagamento del compenso.

Il Mediatore ha l'obbligo del rispetto dei diritti e dei doveri della normativa sulla privacy e non dovrà divulgare o far conoscere a terzi qualsiasi notizia del quale sia venuto a conoscenza nell'espletamento della prestazione.

Art. 9 Compenso e modalità di pagamento delle prestazioni di mediazione linguistico - culturale

La prestazione di interpretariato da parte dei dipendenti dell'Ulss 1 Dolomiti svolgendosi in orario di servizio è gratuita; quella di mediazione linguistico - culturale, da espletare di volta in volta a richiesta dell'Azienda, si configura come lavoro autonomo occasionali e ai sensi dell'art. 2222 del Codice Civile.

La sottoscrizione del modulo di attestazione dell'avvenuta prestazione, secondo lo schema allegato 3, non determina, pertanto, in alcun caso, l'instaurazione di un rapporto di lavoro dipendente.

Il compenso, in mancanza di normativa e tariffario regionale, viene determinato, nella somma onnicomprensiva di € 50,00 all'ora da rendersi per l'attività di mediazione interculturale a favore dello straniero in tutte le fasi di assistenza e accompagnamento, conclusosi anche con dimissione ospedaliera.

Ogni chiamata viene considerata minimo di un'ora anche se di tempo inferiore. L'ora successiva alla prima viene frazionata in base all'effettivo tempo impiegato.

Il compenso non può in ogni caso superare il tetto massimo giornaliero di € 100,00 per prestazione continuativa svolta nella medesima giornata.

In caso di trattenimento in osservazione breve o di ricovero presso reparti ospedalieri sarà cura del Dirigente Medico responsabile della corrispondente U.O. di degenza dello straniero valutare e richiedere alla rispettiva Direzione Medica di Presidio l'ulteriore necessaria prestazione di mediazione

	Regolamento	REG. 17
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Edizione: 1 Rev. 0 del 01/10/2018
	Regolamento sulla mediazione culturale	Pag. 6 di 7

interculturale. In tale ipotesi il compenso massimo omnicomprensivo di € 100,00 sarà corrisposto per ciascuna giornata di permanenza dello straniero nella U.O. di degenza.

In tale circostanza per ciascun turno il rispettivo Dirigente Medico responsabile dovrà autorizzare la permanenza in reparto del mediatore mediante la compilazione del modello allegato 4.

Detto importo è comprensivo delle ritenute di legge e dell'eventuale contributo INPS dovuto ai sensi dell'art. 44 comma 2 del D.L. 30-09-2003 n. 269 convertito nella Legge 24-11-2003 n. 326 per la parte a carico del prestatore, che è tenuto ad indicare se ricorre o meno l'obbligo contributivo (superamento del limite di € 5.000,00 annui) in relazione ai compensi della stessa natura già percepiti da altri soggetti nel corso dello stesso anno.

Tutte le spese inerenti all'esecuzione della prestazione sono a carico del Mediatore.

Il pagamento del compenso verrà autorizzato dal referente URP sulla base dell'attestazione dell'attività svolta dal Mediatore da parte del responsabile di U.O.C/U.O.S. e degli ambulatori/uffici o, in subordine, dal coordinatore/incaricato di funzione richiedente, per ciascun turno, mediante la compilazione della documentazione come da modello D) 4. Tale modello viene anche sottoscritto dal Mediatore interculturale.

Art. 10 Attività di traduzione documentazione

Al mediatore linguistico-culturale inserito nella "SEZIONE B mediatori" potrà essere richiesta anche un'attività di traduzione testi, che potrà essere svolta a domicilio del prestatore, dietro compenso di € 35,00 a cartella (pagina), comprensiva di ogni onere.

La richiesta di traduzione documentale potrà essere effettuata direttamente dal responsabile di U.O.C/U.O.S. e degli ambulatori/uffici o, in subordine, dal coordinatore/incaricato di funzione degli stessi, previa compilazione del modello allegato 4, mediante telefonata al numero di reperibilità dell'operatore presente nell'Elenco Aziendale dei Mediatori Interculturali, "SEZIONE B mediatori" redatto e diffuso a cura dell'URP.

Il pagamento del compenso verrà autorizzato dal referente URP sulla base dell'attestazione dell'attività svolta dal Mediatore da parte del responsabile di U.O.C/U.O.S. e degli ambulatori/uffici o, in subordine, dal coordinatore/incaricato di funzione richiedente, per ciascun turno, mediante la compilazione della documentazione come da allegato 4. Tale modello viene anche sottoscritto dal Mediatore interculturale.

Il Mediatore ha l'obbligo del rispetto dei diritti e dei doveri della normativa sulla privacy e non dovrà divulgare o far conoscere a terzi qualsiasi notizia del quale sia venuto a conoscenza nell'espletamento della prestazione.

Art. 11 Controlli

Il referente URP ha il compito di monitorare e rendicontare periodicamente sull'utilizzo del servizio di mediazione linguistico-culturale, verificando almeno annualmente l'effettiva rotazione, qualora possibile, del personale incaricato dell'attività di mediazione linguistico-culturale.

Art. 12 Entrata in vigore

Il presente Regolamento, approvato con delibera del Direttore Generale, entrerà in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo aziendale. Il Regolamento sarà altresì pubblicato sul sito Web aziendale.

	Regolamento	REG. 17
	Azienda ULSS n.1 Dolomiti	Edizione: 1 Rev. 0 del 01/10/2018
	Regolamento sulla mediazione culturale	Pag. 7 di 7

Per quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento si rimanda alle vigenti disposizioni di legge in materia.

Art. 13 Aggiornamento, archiviazione, pubblicazione e conservazione

DOCUMENTO	AGGIORNATO/ ARCHIVIATO da	CONSERV.	LUOGO
REGOLAMENTO	Ufficio Relazioni con il Pubblico	5 anni	Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il presente Regolamento è soggetto a revisione con frequenza annuale minima triennale.

DIFFUSIONE/PUBBLICAZIONE: Il presente documento è diffuso mediante pubblicazione sul sito internet aziendale e alla pagina intranet Home / Aree Tematiche Area Amministrativa / Servizio Comunicazione e Ufficio Relazioni con il Pubblico