

**CAPITOLATO TECNICO**

**PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE, TRADUZIONI ED  
INTERPRETARIATO, DA DESTINARSI A TUTTE LE STRUTTURE DELL’ASST PAPA GIOVANNI XXIII**  
*(durata: 36 mesi + eventuale rinnovo per ulteriori max 36 mesi)*

1





INDICE

ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO.....	3
ART. 2 – SPECIFICITÀ DEL SERVIZIO RICHIESTO.....	3
ART. 3 - TIPOLOGIA DEGLI OPERATORI.....	4
ART. 4 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	5





## ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto, cui fa riferimento il presente Capitolato, ha per oggetto la fornitura del servizio triennale di Mediazione Culturale da destinarsi a tutte le strutture dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale Papa Giovanni XXIII, con le seguenti tipologie di interventi richiesti:

- **Mediazione Culturale** rivolta all'utente e/o agli operatori dell'ASST, nelle sedi ospedaliere e territoriali;
- **Servizio d'interpretariato**, garantendo la reperibilità telefonica per eventuali consulenze di traduzione immediata ovvero con intervento *in loco*;
- **Servizio di traduzione** di certificati e/o documenti;
- **Accompagnamento per l'espletamento di pratiche burocratiche-amministrative** esterne presso la Questura.

Il servizio dovrà essere svolto a favore dell'ASST Papa Giovanni XXIII.

## ART. 2 – SPECIFICITÀ DEL SERVIZIO RICHIESTO

L'organizzazione, che erogherà il servizio, dovrà fornire Mediatori Culturali per lingue diverse ed un gruppo di Traduttori in possesso di titolo adeguato e di pluriennale esperienza nello specifico settore ospedaliero. Nel curriculum presentato dai Mediatori, dovrà essere presente e documentata una specifica competenza nel campo dell'immigrazione.

3

Si richiede la copertura di un'ampia area linguistica, considerata la pluralità di nazionalità presenti nella nostra Provincia.

Indispensabile, ma non esaustiva, la copertura delle aree: albanese, araba, cinese, indiana, latino-americana, serbo-croata, francese e inglese.

È richiesta la presenza di una figura di Coordinatore (persona in possesso di adeguato e documentato curriculum formativo nell'ambito della Mediazione Culturale).

La figura di Coordinatore avrà le seguenti mansioni:

- contatto con l'Unità richiedente per la gestione delle richieste;
- individuazione del Mediatore Culturale adeguato alla richiesta;
- controllo sulla qualità dell'attività svolta dai Mediatori;
- relazione sull'attività svolta al Servizio di Assistenza Sociale;
- Contact Center.

L'attività del Coordinatore sarà retribuita in base alle ore effettive di svolgimento rendicontate mensilmente e non dovrà superare - in media - il 20% rispetto all'attività complessiva di mediazione.

È prevista la strutturazione di riunioni semestrali di monitoraggio e verifica sul progetto generale; sono previste, altresì, verifiche mensili tra il Coordinatore dei Mediatori e l'Assistente Sociale del Servizio







Sociale ospedaliero - quale riferimento della mediazione per le sedi ospedaliere ed il Responsabile DPSS dei processi socio-assistenziali territoriali - quale riferimento per le sedi territoriali.

Il servizio dovrà essere garantito, sia per la mediazione linguistico-culturale che per il coordinamento, anche in caso di ferie o di impedimento dei Mediatori interessati. Inoltre, dovrà essere disponibile un numero adeguato di Mediatori per ciascuna delle lingue ricomprese.

L'intervento del Mediatore dovrà esser effettuato entro 24 ore dalla chiamata. La durata dell'intervento è computata in un'ora anche per interventi effettivi di durata inferiore. Interventi superiori all'ora verranno computati in frazioni di mezz'ora. Nulla verrà riconosciuto per il viaggio.

Si prevede un diritto d'urgenza pari al 20% in più rispetto alla normale tariffa, in caso di:

- richieste urgenti da effettuarsi entro le 12 ore;
- richieste da effettuarsi nei giorni di sabato o festivi.

La traduzione di documentazione sanitaria, materiale divulgativo e modulistica dovrà essere espletata entro 7 giorni dalla data della richiesta; ogni richiesta di traduzione dovrà essere preventivamente autorizzata dal Servizio di Assistenza Sociale - per le sedi ospedaliere e dal Responsabile DPSS dei processi socio-assistenziali territoriali - per le sedi territoriali.

L'aggiornamento, la formazione continua e la formazione *on the job* del Mediatore Culturale è a carico dell'organizzazione di appartenenza. L'ASST potrà attivare iniziative di formazione attinenti a percorsi di cura e modalità organizzative interne per favorire l'operatività del Mediatore.

Tutti i Mediatori dovranno essere forniti dall'Appaltatore di un tesserino di riconoscimento, da utilizzare nelle sedi dell'Azienda, corredato di foto indicante la funzione svolta e il nome della Società/Cooperativa Sociale, per la quale si presta il servizio.

Sarà oggetto di valutazione la presentazione di documentazione attestante l'instaurarsi ed il mantenimento di rapporti con le varie Istituzioni del territorio coinvolte nell'ambito dell'immigrazione (Provincia, Associazioni di immigrati, Questura). Sarà anche indispensabile una buona conoscenza della normativa vigente relativa all'assistenza sanitaria regionale rivolta agli immigrati.

L'Organizzazione dovrà essere, preferibilmente, costituita da almeno tre anni.

Ogni eventuale aggiunta di servizi innovativi (esempio: traduzione telefonica multilingua simultanea, traduzione di documenti informativi/moduli, ecc.) apporterà un incremento nella valutazione finale.

### ART. 3 - TIPOLOGIA DEGLI OPERATORI

Le figure previste sono:

- Coordinatore (con le competenze specifiche previste all'art. 2);
- Mediatore Culturale *in loco* a chiamata (con le competenze specifiche previste all'art. 2);
- Interprete telefonico e/o *in loco* a chiamata.





#### ART. 4 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Si stima un ammontare annuo complessivo di 7.000 ore, di cui :

- Polo Ospedaliero (Papa Giovanni XXIII e San Giovanni Bianco): 6.000 ore, così ripartite:
  - 5.500 ore circa per attività di Mediazione Culturale e Coordinamento;
  - 500 ore circa per Traduzioni scritte e attività innovative proposte dai soggetti partecipanti alla procedura di affidamento dell'appalto;
- Polo Territoriale: 1.000 ore, così ripartite:
  - 850 ore circa per attività di Mediazione Culturale e Coordinamento;
  - 150 ore circa per Traduzioni scritte e attività innovative proposte dai soggetti partecipanti alla procedura di affidamento dell'appalto.

Bergamo, 12 DIC. 2019

IL DIRETTORE GENERALE  
dr.ssa Maria Beatrice Stasi



5

DIPARTIMENTO PATRIMONIO, TECNOLOGIE E SERVIZI – UOC POLITICHE E GESTIONE DEGLI ACQUISTI

Il Direttore e Responsabile unico del procedimento: dr. Enrico Gamba

Il Responsabile amministrativo del procedimento – dr. ssa Giovanna Chessa (tel. 035/267.4169 - @mail: gchessa@asst-pg23.it)

Visto – procedere, il Direttore Amministrativo: avv. Monica Anna Fumagalli