

Oggetto del contratto

AFFIDAMENTO TRIENNALE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO – CULTURALE E INTERPRETARIATO A FAVORE DI CITTADINI STRANIERI PRESENTI NELL’ASL ROMA 5 IN CONTESTI TERRITORIALI ED OSPEDALIERI

Il presente contratto ha per oggetto il servizio di mediazione linguistica e interculturale a favore di cittadini stranieri presso Asl Roma 5

Obiettivi

I servizi di mediazione hanno come obiettivo facilitare la comunicazione e la comprensione reciproca tra cittadini stranieri e personale dell'ente, promuovere l'integrazione e garantire un accesso equo ai servizi.

Descrizione del servizio

Il Servizio può essere richiesto da tutti i servizi territoriali e ospedalieri di pertinenza dell’Asl Roma 5, in presenza o in videoconferenza, nei confronti della popolazione straniera residente o in transito, anche senza residenza (ad es. persone senza fissa dimora) che richiedano un intervento sanitario o sociosanitario

Requisiti dei mediatori

Si richiede, oltre alla conoscenza delle lingue straniere note e di quelle minori autoctone, inclusi i dialetti, e la padronanza della Lingua Italiana dei Segni LIS, rappresenta requisito preferenziale la conoscenza del contesto sanitario per poter meglio circostanziare la richiesta e meglio qualificare l'intervento di mediazione linguistico culturale, con particolare attenzione alla competenza relazionale e capacità relazionali necessarie nell’approccio a persone in carico ai servizi per la salute mentale e/o la disabilità, alle situazioni di conflitto e potenziale violenza familiare e all’età evolutiva anche con disturbi dello sviluppo o con traumi psicologici.

Compiti e responsabilità dei mediatori

I mediatori dovranno svolgere attività di interpretariato, traduzione, mediazione linguistica, avvalendosi della presenza e supporto dei professionisti che hanno in carico la situazione e che richiedono l’intervento di mediazione

Strumenti e metodologie:

Specifica gli strumenti e le metodologie che saranno utilizzate per lo svolgimento del servizio, ad esempio utilizzo di software, strumenti di comunicazione, tecniche di mediazione, ecc.

MODALITA’

Anche conversazioni a TRE da remoto

Protezione dati e privacy, con possibilità di disporre dei file audio delle mediazioni effettuate

Tempi di attivazione 48 ore e immediata per le mediazioni da remoto

Disponibilità lingue europee, latino americane, medio orientali, orientali, lingue minori autoctone e dialetti (alcuni esempi di lingue già richieste: mandinga, farsi, punjabi, pashtu, urdu...)

Gestione del servizio

Piattaforma esclusiva per *videocall*

Valutazione di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nel settore oggetto dell’appalto

Servizi e requisiti richiesti

TIPOLOGIA SERVIZIO	CARATTERISTICHE	QUANTITA'
<u>Interpretariato linguistico</u>	- con accessibilità h 24, 365 gg, da telefono fisso o dispositivo smart (smartphone, tablet, pc) - disponibilità e accesso alla registrazione dei file audio per motivi medicolegali, con protezione dati e privacy	a canone a traffico illimitato costo attuale € 350,00/mese + € 10,00 piattaforma (iva esclusa)
<u>Mediazione linguistico culturale</u>	- intervento in presenza o in videoconferenza anche a 3 o più persone o servizi, a seconda della complessità delle situazioni - protezione dati e privacy	150 ore totali costo attuale € 28,00 (iva esclusa)
LIS	Lingua italiana dei segni, in presenza o in videoconferenza	10 ore totali costo attuale € 50,00 (iva esclusa)
<u>Traduzione scritta</u>	- traduzioni informativa privacy, consensi..., carta servizi e brochure divulgative multilingue - traduzioni medico-legali, con o senza asseverazione, cartelle cliniche e prescrizioni terapeutiche	150 cartelle (1800/2000 caratteri) totali costo attuale € 24 (iva esclusa)
REQUISITI		
Lingue disponibili	- disponibilità lingue europee, latino americane, medio orientali, orientali - disponibilità lingue europee, latino americane, medio orientali, orientali, lingue minori autoctone e dialetti (alcuni esempi di lingue già richieste: mandinga, farsi, punjabi, pashtu, urdu...)	
Disponibilità telefonica uffici amministrativi dedicati per eventuali difficoltà nella gestione della prestazione		
Piattaforma per gestione richieste e rendicontazione, fatturazione e statistiche		