Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1
Sede Legale Provvisoria: Via Guerra 21 – Perugia
Codice Fiscale e Partita IVA 03301860544

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE
n. 573 del 27/04/2017

Proponente: STAFF Sviluppo Qualità e Comunicazione

Oggetto: Mediazione Culturale nell Azienda USL Umbria 1 Regolamento e Procedura di
attivazione

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la proposta di delibera in oggetto di cui al num. Provv. 2884 del 18/04/2017 contenente:

il Parere del Direttore Amministrativo – Dott.ssa Doriana SARNARI

il Parere del Direttore Sanitario – Dr. Pasquale PARISE

Hash .pdf (SHA256):
046f7e7a2ee613649b435acc52aa85c18a396a07f21b59cacecc8cf335e8b5f3
Hash .p7m (SHA256):
096d2acdd09922059fb26e1b8efff4c52337333f7fb42d9ab0778760e766e5ee
Firme digitali apposte sulla proposta:
Pasquale Parise,Manuela Pioppo,Daniela Bellini,Doriana Sarnari

DELIBERA

Di recepire la menzionata proposta di delibera che allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale e di disporre quindi così come in essa indicato.

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. Andrea CASCIARI)*

* Questo documento è firmato digitalmente, pertanto ha lo stesso valore legale dell'equivalente documento cartaceo firmato autografo. I documenti perdono ogni valore legale quando vengono stampati, pertanto, nel caso fosse necessario inoltrare il documento ad un altro destinatario, è necessario copiarlo su supporto magnetico oppure inviarlo per posta elettronica.

Delibera: Mediazione Culturale nell'Azienda USL Umbria 1 – Regolamento e Procedura di attivazione

Premesso che:

- La Regione Umbria, aveva istituito con DGR n. 1009 del 22/6/2005, il *"Centro interaziendale per la realizzazione di un servizio a rete di mediazione culturale nelle Aziende Sanitarie",* di cui l'ex Azienda USL 2 era capofila regionale. Al Centro interaziendale avevano aderito anche le altre Aziende Sanitarie regionali in partenariato, sperimentando un modello di servizio a rete di mediazione culturale nelle Aziende Sanitarie. Nell'ambito di tale sperimentazione gli aspetti organizzativi e di gestione del rapporto con gli operatori della mediazione, sono stati regolati della ex USL n. 2 con Decisione Amministrativa n. 540 del 28 agosto 2007 - *Disciplinare per il servizio di mediazione culturale.*

- Grazie al *progetto BIRTH – (Better Integration Rate Through maternal and child Healthcar)* per l'integrazione di cittadini di paesi terzi - approvato dall'Azienda USL Umbria 1 con DDG n. 967 del 4/12/2013 e DDG n. 664 del 30/7/2014- è stata data continuità all'attività di mediazione culturale. Tale progetto, finanziato dal Fondo Europeo per l'integrazione di cittadini di Paesi terzi, ha coinvolto le Aziende Sanitarie territoriali e Ospedaliere della Regione Umbria, con la USL Umbria 1 come soggetto capofila e con la partecipazione delle associazioni di migranti rappresentati nella Consulta regionale.

- Tale progetto ha consentito di consolidare ed acquisire risorse destinate al miglioramento del servizio all'utenza migrante, alla creazione di servizi di mediazione condivisi con gli altri soggetti della rete, allo sviluppo delle capacità di risposta degli operatori e si è concluso nell'agosto 2015.

Considerato che:

- il progetto BIRTH ha consentito, tramite avviso pubblico (DDG della USL Umbria 1 n. 950 del 04/11/2014), di realizzare una banca dati anagrafica dei mediatori culturali operanti nel territorio Umbro, anche con specifiche competenze in ambito sanitario.

- Tale banca dati, di carattere dinamico, permette all'Azienda Sanitaria di rispondere in maniera efficace e tempestiva alle richieste di mediazione culturale espresse dai servizi sanitari ed ospedalieri aziendali, attraverso il reperimento e l'assegnazione del mediatore adeguato al tipo di esigenza che il servizio esprime.

- Alla banca dati anagrafica dei mediatori culturali, possono accedere tutte le Aziende Sanitarie territoriali ed Ospedaliere della Regione Umbria ciascuna delle quali, per il territorio di propria competenza, si fa carico dell'attivazione e della conseguente liquidazione del Mediatore Culturale.

Tenuto conto che:

- il continuo flusso di migranti che ha comportato l'arrivo contemporaneo di molti profughi anche in Umbria, ha indotto la Regione Umbria ad approvare il documento sulle " Procedure operative per assistenza sanitaria ai migranti e la tutela della salute pubblica - flussi migratori

non programmati", che ha visto coinvolti in prima persona i Servizi Igiene e Sanità Pubblica dei Dipartimenti di Prevenzione - DGR 106 del 2/2/2015.

- L'Azienda USL Umbria 1 deve essere in grado di svolgere attività di mediazione culturale programmata, per facilitare l'accesso degli stranieri alle strutture e ai servizi sanitari, favorendo l'ascolto e il sostegno nei percorso diagnostico-assistenziali, avvalendosi della banca dati anagrafica dei mediatori culturali (**ora in avanti Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario**) costituita da personale qualificato e appositamente formato, coordinati dallo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione.

Vista:

- La DDG n. 540 del 28/08/2007 relativa allo stanziamento della spesa per la Mediazione Culturale.

- La DDG n. 1074 del 16/10/2015 con la quale è stato approvato il Regolamento della Mediazione culturale e la Procedura di attivazione della Mediazione Culturale nella USL Umbria n.1.

- L'autorizzazione del Direttore Generale alla nota prot. 1213 del 26/01/2017 "Richiesta incremento budget per Mediazione Culturale anno 2017" per un importo pari a **€ 10.000,00**.

Alla luce di quanto sopra:

- lo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione - nell'ottica di massimizzare le perfomance aziendali, intendendo perseguire le proprie finalità attraverso un razionale utilizzo delle risorse messe a disposizione - ritiene opportuno proseguire il Servizio di Mediazione Culturale.

- Si ritiene utile apportare modifiche sia al Regolamento che alla Procedura di attivazione - approvati con DDG n.1074/2015 - al fine di adeguarli alle mutate esigenze dell'utenza migrante, dell'organizzazione Aziendale e nel rispetto della normativa sulla trasparenza D.Lgs n. 33/2013 e dei suoi continui aggiornamenti.

SI PROPONE DI ADOTTARE LA SEGUENTE DELIBERA:

- **Approvare** il nuovo Regolamento della Mediazione Culturale che disciplina l'iscrizione all'Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario e approvare la nuova Procedura per l'attivazione della Mediazione Culturale che sono parte integrante e sostanziale della presente delibera;

- **mantenere invariato** l'attuale Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario pubblicato nel Sito Aziendale. Gli iscritti già presenti in elenco, nel confermare la propria disponibilità ad effettuare attività occasionale per l'anno in corso, devono presentare la documentazione meglio specificata nel Regolamento al quale integralmente si rinvia;

- **aggiornare** l'Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario, tramite la valutazione dei requisiti dei mediatori. Tale valutazione è effettuata sulla base dei requisiti stabiliti dal Regolamento allegato che è parte integrante e sostanziale del presente atto;

- **pubblicare** l'Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario (in ordine alfabetico, raggruppati per continente di origine), nel sito web : www.uslumbria1.gov.it nell'Area dell'Amministrazione Trasparente e nell'Area dei Servizi - Mediazione Culturale;

- **sostenere** le spese per l'attività di Mediazione Culturale con la somma annuale pari a €10.000 + 8,5% IRAP, imputando i costi di cui sopra allo specifico conto economico, dove è prevista la necessaria disponibilità: conto 430.10.12 "Personale esterno con contratto di diritto privato - Area non sanitaria" e conto 430.10.30 "IRAP personale con contratto di diritto privato";

- **trasmettere** la presente delibera alle Direzioni Mediche dei Presidi Ospedalieri, alle Direzioni di Distretto, alla Direzione dei Dipartimenti Ospedalieri, alla Direzione del Dipartimento Salute Mentale, alla Direzione del Dipartimento di Prevenzione, al Servizio Professioni Sanitarie, al Servizio Infermieristico, alle UU.OO. Risorse Umane: Trattamento Economico Personale Dipendente e Trattamento Giuridico Personale Dipendente;

- **dare atto** che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione integrale ai sensi della vigente normativa in tema di riservatezza.

P.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico e
Coordinamento attività amm.ve direzionali
Daniela Bellini

Responsabile f.f.
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione
Manuela Pioppo

REGOLAMENTO DELLA MEDIAZIONE CULTURALE NELL'AZIENDA USL UMBRIA 1

INDICE

Campo di applicazione pag. 1

I. IL MEDIATORE CULTURALE pag. 2
- **Attività del Mediatore Culturale**

II. ELENCO DEI MEDIATORI CULTURALI IN AMBITO SANITARIO pag. 2
- **Elenco dei Mediatori Culturali in ambito Sanitario**
- **Iscrizione all'Elenco**
- **Verifica dei requisiti**
- **Inserimento dei nuovi Mediatori Culturali**
- **Conferimento dell'incarico al Mediatore**
- **Esclusione dall'Elenco**

III. GESTIONE DELLA MEDIAZIONE CULTURALE pag. 5
- **Attivazione della richiesta di prestazione**
- **Individuazione del Mediatore per l'intervento**
- **Riservatezza del Mediatore Culturale**
- **Compenso e modalità di pagamento**
- **Entrata in vigore**

Allegati pag. 7

Campo di applicazione: il presente regolamento disciplina i contenuti, gli aspetti organizzativi, le modalità di richiesta delle prestazioni occasionali di mediazione culturale, i criteri di selezione dei mediatori e mediatrici culturali (**da ora in poi Mediatori Culturali**), il compenso per le prestazioni erogate nei Servizi dell'Azienda USL Umbria 1, dagli iscritti nell'elenco dei "Mediatori Culturali in ambito sanitario" pubblicato nel Sito Web aziendale.

Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 1
tel. 075 54 11 - 075 85 091
Sede Legale (provvisoria)
06127 - Perugia Via Guerra 21/17
(l.r. n.18/12.11.2012)
p.iva / c.f. 03301860544

I. IL MEDIATORE CULTURALE

Art. 1 - Attività del Mediatore Culturale

Il Mediatore è colui che favorisce la comunicazione, l'interazione e l'informazione del paziente straniero nel contesto sanitario, e facilita la comprensione degli aspetti comportamentali tra l'utenza straniera ed il personale sanitario e tecnico.

L'attività di Mediazione è assicurata e coordinata dallo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione, in collaborazione con il personale sanitario.

Essa deve essere svolta in maniera attiva e diligente tenendo conto delle diverse esigenze espresse dal paziente, adulto o minore, 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 nella struttura sanitaria degli stranieri che ricorrono ai servizi della Azienda USL Umbria 1.

Nel ruolo di "facilitatori" i Mediatori Culturali dovranno**:**

- facilitare la comunicazione e la comprensione fra persone con codici culturali differenti;
- migliorare la relazione fra operatori dei Servizi e assistiti stranieri e loro familiari;
- fornire agli operatori sanitari indicazioni e informazioni utili, acquisite dai pazienti e loro familiari;
- informare i pazienti e loro familiari sul significato dei protocolli organizzativi e clinici dei vari servizi sanitari;
- favorire il superamento delle "incomprensioni culturali", rispetto al servizio o al percorso di diagnosi/cura/riabilitazione proposto allo straniero.

II. ELENCO DEI MEDIATORI CULTURALI IN AMBITO SANITARIO

Art. 2 - Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario

Nel rispetto del principio della trasparenza amministrativa, al fine di garantire una corretta selezione e individuazione dei Mediatori cui rivolgersi per l'espletamento di prestazioni occasionali di mediazione culturale, a chiamata, è stato istituito nell'Azienda USL Umbria 1 un "Elenco Aziendale dei Mediatori Culturali in ambito sanitario**" .**

A tale Elenco possono accedere tutte le Aziende Sanitarie territoriali ed Ospedaliere della Regione Umbria ciascuna delle quali, per il territorio di propria competenza, si fa carico dell'attivazione e della conseguente liquidazione del Mediatore Culturale.

Il suddetto Elenco, aggiornato annualmente, è pubblicato nel sito Web Aziendale al link:
http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/mediazione-culturale

Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 1
tel. 075 54 11 - 075 85 091
Sede Legale (provvisoria)
06127 - Perugia Via Guerra 21/17
(l.r. n.18/12.11.2012)
p.iva / c.f. 03301860544

Art 3 - Iscrizione all'Elenco

Per l'iscrizione all'elenco è necessario:

- presentare domanda di iscrizione redatta su apposito modulo informatizzato **(Modello A)** accessibile all'indirizzo web: http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/mediazione-culturale, da inviare per posta ordinaria al Direttore Generale dell'Azienda USL Umbria n.1, via G. Guerra n. 21 - 06127 Perugia, oppure tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo: aslumbria1@postacert.umbria.it.

- Specificare nella domanda di essere in possesso dei seguenti requisiti:
  - maggiore età;
  - cittadinanza di uno degli Stati dell'Unione Europea o possesso di regolare permesso o carta di soggiorno in caso di non appartenenza ad un paese della U.E.;
  - permanenza per almeno 5 anni nel paese estero di cui parla la lingua e ne conosce la cultura;
  - residenza in Umbria da almeno due anni;
  - domicilio in uno dei Comuni della Regione Umbria;
  - non aver riportato condanne penali e non avere procedimenti penali in corso;
  - diploma di scuola superiore secondaria o equivalente;
  - buona conoscenza della cultura e della lingua italiana scritta e parlata;
  - buona conoscenza della cultura e della lingua scritta e parlata del paese di provenienza;
  - possesso di specifica formazione in materia di mediazione culturale acquisita in corsi organizzati da enti pubblici o riconosciuti da un ente pubblico italiano.

- Allegare alla domanda i seguenti documenti:
  - curriculum professionale in formato europeo;
  - copia documento identità in regolare corso di validità;
  - copia del regolare permesso di soggiorno (solo stranieri non appartenenti alla UE);
  - autocertificazione di esperienza per attività di mediazione culturale prestata in servizi sociosanitari e/o altri servizi pubblici (**vedi sezione 2 del Modello A).**

Art. 4 – Verifica dei requisiti

Vengono prese in esame tutte le richieste di iscrizione all'elenco dei mediatori pervenute allo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione nel corso dell'anno, fino all'ultimo giorno del mese precedente a quello della valutazione da parte della Commissione.

La verifica dei requisiti dei Mediatori ai fini dell'iscrizione nell'elenco aziendale viene effettuata da una Commissione nominata con delibera del Direttore Generale, costituita da: Responsabile dello Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione (Presidente), IPAS Qualità (Componente), un esperto in mediazione culturale multilingue e un segretario.

La valutazione degli aspiranti mediatori da parte della Commissione, è effettuata sulla:

- verifica dei requisiti tramite l'esame dei documenti richiesti;

Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 1
tel. 075 54 11 - 075 85 091
Sede Legale (provvisoria)
06127 - Perugia Via Guerra 21/17
(l.r. n.18/12.11.2012)
p.iva / c.f. 03301860544

- valutazione delle conoscenze di base sulla Mediazione Culturale, sui servizi socio sanitari per i cittadini stranieri e sulla legislazione sanitaria riferita ai migranti, attraverso un colloquio.

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)

Tutti gli aspiranti che risultino in possesso dei requisiti richiesti sono inseriti, in ordine alfabetico, "nell'Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario" e raggruppati per continente di origine.

La Commissione, provvederà successivamente, alla stesura della graduatoria di cui sopra, approvandola con Delibera del Direttore Generale.

Art 5 – Inserimento dei nuovi Mediatori Culturali

Le persone elencate nella graduatoria di cui sopra, sono aggiunte ai nominativi già presenti nell'Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario (in ordine alfabetico e raggruppati per continente di origine) e pubblicati nel sito web: www.uslumbria1.gov.it nelle Aree: Amministrazione Trasparente e Servizi – Mediazione Culturale.

Tutte le persone interessate ad essere iscritte nell'Elenco dei Mediatori Cultuali dell'Azienda, possono presentare domanda in qualsiasi momento dell'anno. In tal caso l'inserimento del richiedente, è effettuato in occasione dell'aggiornamento annuale dell'Elenco – di norma inizio anno solare - nel rispetto del presente Regolamento.

Art 6 - Conferimento dell'incarico al Mediatore

Lo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione dà comunicazione al mediatore, per via telematica, dell'ammissione all'elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario dell'Azienda USL Umbria 1 e l'invito a presentarsi per l'accettazione del presente regolamento che disciplina il rapporto e per la firma delle autocertificazioni relative ai rapporti occasionali.

Ogni anno lo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione chiede al Mediatore iscritto nell'Elenco, la conferma della propria disponibilità ad effettuare attività occasionale per quell'anno.

In caso positivo il Mediatore deve restituire firmati:

- il Modello relativo alla Riservatezza (**Modello B**);
- il Curriculum in formato europeo aggiornato a quell'anno;
- la Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà nella quale dichiara di essere o di non essere dipendente di pubblica amministrazione.

Nel caso di dipendente pubblico, lo stesso, deve presentare allo Staff Qualità e Comunicazione, la prevista autorizzazione per attività occasionale, rilasciata preventivamente dall'ente di appartenenza.

Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 1
tel. 075 54 11 - 075 85 091
Sede Legale (provvisoria)
06127 - Perugia Via Guerra 21/17
(l.r. n.18/12.11.2012)
p.iva / c.f. 03301860544

Art 7 - Esclusione dall'Elenco

Il responsabile dello Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione provvede all'esclusione dall'elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario, del mediatore, qualora nello svolgimento dell'attività di mediazione si verifichi un comportamento inadeguato del medesimo in riferimento a:

- mancato rispetto del segreto professionale;
- gravi carenze comportamentali segnalate dagli operatori dei servizi che hanno richiesto gli interventi;
- ripetuta non disponibilità all'esecuzione degli interventi richiesti o mancato rispetto dei tempi di esecuzione dell'intervento richiesti (almeno tre rifiuti);
- mancato invio della documentazione richiesta.

III. GESTIONE DELLA MEDIAZIONE CULTURALE

Art 8 – Attivazione della richiesta di prestazione

Il percorso di attivazione della mediazione culturale nell'Azienda USL Umbria 1 è regolato come segue:

- La richiesta di prestazione per l'intervento di mediazione culturale è attivata dall'operatore al momento presente nel Servizio, quando si verificano le seguenti situazioni:
  - Mancata comprensione linguistica.
  - Mancata accettazione di procedure e/o percorsi di diagnosi/cura/riabilitazione proposti.
  - 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.

- La richiesta di attivazione viene formulata dal Servizio interessato, compilando il **Modello 1** alla "**Sezione 1 – richiesta di Intervento**", secondo la procedura **PGA 07/17** allegata al presente Regolamento, e pubblicata in Intranet nel sito dell'Azienda USL Umbria 1, nella Sezione – Documenti - "Procedure Generali Aziendali" e inviata alla mail mediatori@uslumbria1.it dello Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione.

- A conclusione dell'intervento di mediazione culturale, l'operatore del Servizio compila il **Modello 1** - **Sezione 2 : "attestazione di avvenuta prestazione**", acquisendo la firma del mediatore, e lo restituisce all'Ufficio di Mediazione Culturale dello Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione, per la rendicontazione dell'attività.

- Sono concessi fino a un massimo di 6 interventi di mediazione culturale, per lo stesso paziente, salvo casi eccezionali da concordare preventivamente con il Responsabile dello Staff Qualità e Comunicazione.

Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 1
tel. 075 54 11 - 075 85 091
Sede Legale (provvisoria)
06127 - Perugia Via Guerra 21/17
(l.r. n.18/12.11.2012)
p.iva / c.f. 03301860544

Art 9 – Individuazione del mediatore per l'intervento

- L'individuazione del Mediatore iscritto nell'Elenco dei Mediatori Culturali, a cui affidare la prestazione, è effettuata dallo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione sulla base dei seguenti criteri:
  - lingua parlata e paese di provenienza dell'utente;
  - residenza del mediatore, in relazione alla vicinanza del Servizio luogo dell'intervento;
  - disponibilità del mediatore stesso;
  - attitudini ed esperienze specifiche del mediatore rispetto al problema segnalato.
- Dopo la chiamata, il mediatore deve dare conferma della sua disponibilità allo Staff Qualità e Comunicazione via sms o mail entro le 12 ore successive.

Art 10 – Riservatezza del mediatore culturale

Il Mediatore Culturale 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 occasionale.
La rivelazione si configura come reato **(*)**, non solo per i professionisti, ma anche per coloro che in virtù della propria arte o del proprio ufficio vengano a conoscenza di dati riservati.

Pertanto annualmente il Mediatore Culturale produce il Modello B allegato al presente Regolamento, relativo alla Riservatezza.

Art 11 – Compenso e modalità di pagamento

Gli interventi di mediazione culturale si configurano come lavoro autonomo occasionale ai sensi dell'art. 2222 del codice civile, pertanto la sottoscrizione della **Sezione 2 del Modello 1** allegato alla Procedura PGA07/17, non determina in alcun caso, l'instaurarsi di un rapporto di lavoro dipendente.

Il compenso per l'intervento di mediazione prestato per l'Azienda USL Umbria 1, viene remunerato come **prestazione occasionale** con i seguenti importi :

- **30 € lordi** per interventi nelle sede dei servizi (comprensivo di tutte le spese comprese quelle di viaggio)
- **10 € lordi** per interventi telefonici (comprensivo di tutte le spese).

L'Azienda USL Umbria n.1 ritiene congrui gli importi tenuto conto dell'impegno dedicato e della saltuarietà della prestazione.

(*) L'art. 622 del Codice Penale recita : "*Chiunque, avendo notizia, per ragione del proprio stato o ufficio, o della propria professione o arte, di un segreto, lo rivela, senza giusta causa, ovvero lo impiega a proprio o altrui profitto, è punito, se dal fatto può derivare nocumento, con la reclusione fino ad un anno o con la multa da euro 30 a euro 516 (…)". Il delitto è punibile a querela della persona offesa.*

Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 1
tel. 075 54 11 - 075 85 091
Sede Legale (provvisoria)
06127 - Perugia Via Guerra 21/17
(l.r. n.18/12.11.2012)
p.iva / c.f. 03301860544

Il pagamento delle attività è erogato previa attestazione che l'intervento si è svolto regolarmente (Modello 1 – Sezione 2), debitamente vistata dall'operatore richiedente e dal Mediatore che ha effettuato la prestazione.

Lo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione predispone rendicontazione semestrale/annuale da trasmettere all'UO Risorse Umane per la liquidazione e, al Responsabile della Trasparenza per la pubblicazione nel Sito aziendale, nel rispetto degli obblighi dell'Amministrazione Trasparente.

La liquidazione del compenso viene effettuata dietro la presentazione di:

- apposita richiesta formulata dal Mediatore Culturale, secondo il **Modello C** allegato al presente Regolamento (comprensivo di marca da bollo di €2);
- copia del documento di identità in corso di validità;
- copia della Tessera Sanitaria.

Il Mediatore è tenuto anche a compilare le dichiarazioni sostitutive dell'Atto di notorietà (ai sensi dell'art. 21 DPR 28/12/2000 n. 445), disponibili presso lo Staff Qualità e Comunicazione.

Art 12 – Entrata in vigore

Il presente Regolamento, approvato con delibera del Direttore Generale entra in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo aziendale. Tale Regolamento viene altresì pubblicato nel Sito Web Aziendale www.uslumbria1.gov.it.

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

Allegati:

Mod. A – Schema di domanda di iscrizione all'Elenco Aziendale del Mediatori Culturali
Mod. B – Riservatezza del Mediatore Culturale
Mod. C - Nota debito per prestazioni occasionali

Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 1
tel. 075 54 11 - 075 85 091
Sede Legale (provvisoria)
06127 - Perugia Via Guerra 21/17
(l.r. n.18/12.11.2012)
p.iva / c.f. 03301860544

MOD. A

RICHIESTA ISCRIZIONE ALL'ELENCO DEI MEDIATORI CULTURALI IN AMBITO SANITARIO OPERANTI NEL TERRITORIO UMBRO

Perugia,

Al **DIRETTORE GENERALE**
dell'Azienda USL Umbria 1
via G. Guerra n. 21
06127 Perugia
PEC aslumbria1@postacert.umbria.it

Il/La sottoscritto/a ([1])

Cognome: ……

Nome: ……

nato/a il __/__/____ a …… prov. (……)

Stato …… codice fiscale ……

cittadinanza ……

CHIEDE

di essere iscritto **nell'Elenco Aziendale dei Mediatori Culturali in ambito sanitario** operanti nel territorio Umbro ([2]) e pertanto, consapevole delle responsabilità e delle pene stabilite dalla legge per false attestazioni e mendaci dichiarazioni, sotto la sua personale responsabilità (artt. 48-76 d.p.r. 28/12/2000 n°445)

DICHIARA

SEZIONE 1

- ☐ di essere: di sesso maschile ☐ M di sesso femminile ☐F
- ☐ di essere nato/a il ____/_____/_____ a …… Prov.(……) Stato ……;
- ☐ di risiedere in Umbria dal ____/_____/_____;
- ☐ di risiedere **in** via/piazza…… nr…… Comune……..
  C.A.P..... Provincia …… telefono .....cellulare .....
  email ……;
- ☐ (se la residenza è diversa dal domicilio) di essere **domiciliato**/a in via/piazza……
  …… …. n…….. località……
  C.A.P..... Provincia……telefono..... cellulare.....;
- ☐ di essere **cittadino:** ☐Comunitario ☐ Paesi Europei non UE - specificare.....
  Altri paesi - specificare .....-.....;
- ☐ in caso di non appartenenza ad un paese dell'UE, di possedere regolare permesso di soggiorno o carta di soggiorno emesso/a il __/__/____ da _____;
- ☐ di non avere condanne penali ne carichi penali pendenti;

---

[1] scrivere in stampatello, le domande illeggibili verranno cestinate; non sono ammesse cancellature.

[2] possono accedere all'elenco tutte le aziende sanitarie territoriali e ospedaliere della Regione Umbria ciascuna delle quali, per il territorio di propria competenza, si fa carico dell'attivazione e della conseguente liquidazione del Mediatore Culturale.

- □ di possedere una buona conoscenza di cultura e la lingua italiana scritta e parlata;
- □ di aver vissuto almeno 5 anni in paese estero di cui si parla la lingua (specificare) ……..……..;
- □ di possedere una buona conoscenza di cultura e la lingua scritta e parlata di'altri paesi (specificare) ……
- □ di essere in possesso del diploma di scuola superiore secondaria o equivalente …….…… conseguito presso…….…….. nell'anno …… specificare la nazione in cui sono stati svolti gli studi.....;
- □ di possedere, inoltre, i seguenti titoli di studio: …… .....;
- □ di conoscere la lingua.....scritta e parlata □ scolastica □ buona □ ottima
- □ di conoscere la lingua..... scritta e parlata □ scolastica □ buona □ ottima
- □ di conoscere la lingua..... scritta e parlata □ scolastica □ buona □ ottima
- □ di conoscere la lingua..... scritta e parlata □ scolastica □ buona □ ottima
- □ **di essere in possesso di specifica formazione in materia di mediazione culturale acquisita in corsi organizzati da enti pubblici o riconosciuti da un ente pubblico italiano.**

SEZIONE 2

- □ di possedere esperienza nel campo della mediazione culturale documentabile con certificazione dei servizi espletati:

AMBITO DI INTERVENTO	TIPOLOGIA DI INTERVENTO			
	Interventi individuali	Progetti Interculturali	Consulenze a èquipe e gruppi di lavoro	Attività di ricerca
Servizi sanitari				
Servizi Sociali				
Scuola				
Servizi Socio Educativi				
Formazione e orientamento professionale				
Istituzioni giudiziarie				
Carcere				
Enti locali				
Uffici pubblici				
Associazioni di Volontariato				

Autorizzo che i dati comunicati vengano utilizzati per i fini istituzionali previsti dal D. lgs. n. 196/2003.

Data _____

FIRMA

_____

Si allega:

- curriculum professionale in formato europeo
- copia documento identità in regolare corso di validità
- copia della Tessera Sanitaria
- copia del regolare permesso di soggiorno (solo stranieri non appartenenti alla UE)

Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

MOD. B

DICHIARAZIONE DI RISERVATEZZA

Con riferimento all'Elenco Aziendale dei Mediatori Culturali in ambito Sanitario della USL Umbria n. 1,

Il/La sottoscritto/a (cognome) ……

(nome) ……

nato/a: il __/__/____, a……, prov. (……),

Stato ……

residente in via ……, n. ……, località ……

CAP ……., Città ……, Provincia …… Telefono ……

indirizzo mail ……

Codice Fiscale ……

in qualità di Mediatore Culturale iscritto all'elenco di cui sopra,

DICHIARA

- Di avere l'obbligo del rispetto dei diritti e dei doveri della normativa sulla privacy.
- Di non divulgare o far conoscere a terzi qualsiasi notizia della quale verrà a conoscenza nell'espletamento della prestazione occasionale.
- Di essere consapevole che la rivelazione del segreto professionale si configura come reato, non solo per i professionisti ma anche per coloro che in virtù della propria arte o del proprio ufficio vengono a conoscenza di dati riservati.
- Che l'art. 622 del Codice Penale recita: "Chiunque, avendo notizia, per ragione del proprio stato di ufficio, o della propria professione o arte, lo rivela, senza giusta causa, ovvero lo impegna a proprio o altrui profitto, è punito, se dal fatto può derivare documento, con la reclusione fino ad un anno o con la multa a Euro 516". Il delitto è punibile a querela della persona offesa (c.p. 120; c.p.p. 336). Il reato è escluso dal consenso dell'assistito alla rivelazione.
- Che non sussiste dunque l'illecito penale in esame se il paziente acconsente che una terza persona sia presente al colloquio con i sanitari.

Questa dichiarazione è valida per tutte le prestazioni occasionali erogate nell'anno _____

Data _____

Firma

_____

Autorizzo che i dati comunicati vengano utilizzati per i fini istituzionali previsti dal D.Lgs. n.196/2003

Firma

Data _____ _____

MOD. C

All'Azienda U.S.L. Umbria n. 1
Via G. Guerra n. 21
06127 Perugia

Nota debito per prestazioni occasionali n. ….. del ……..

Il/la sottoscritto/a (Cognome) ……

(Nome) ……

nato/a a …… il ……

residente a …… Via……

Codice Fiscale n. ……

incaricato/a di svolgere attività occasionale di Mediazione Culturale, c/o codesta Az. USL Umbria n.1, nel

periodo ……

CHIEDE

la liquidazione dell'importo dovuto di € …….. al lordo delle ritenute fiscali.

A tal proposito

DICHIARA

- di essere escluso da IVA a norma dell'art. 5 del DPR 633/1972, in quanto trattasi di prestazione occasionale;
- di non essere dipendente di altra amministrazione

Si chiede che l'importo di cui sopra venga liquidato direttamente da parte dell'Azienda USL Umbria n.1, mediante accredito nel proprio conto corrente presso la Banca _____ Agenzia _____

I B A N																											
Codice Naz.le (1)		CIN Intern. (2)		CIN (3)	ABI (4)					CAB (5)					NUMERO CONTO (6)												

Data ……

Firma

……

Marca da bollo € 2,00

INDICE

PREMESSA 3

1. SCOPO ---------- 3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE ---------- 3
3. TERMINI E ABBREVIAZIONI ---------- 3
4. MODALITA' ESECUTIVE/CONTENUTI ---------- 4
5. RESPONSABILITA' ---------- 6
6. INDICATORI E CONTROLLI ---------- 6
7. RIFERIMENTI ---------- 7
8. DIFFUSIONE ---------- 7
9. ARCHIVIAZIONE ---------- 7
10. ALLEGATI ---------- 7

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
Responsabile Gruppo di Lavoro Dott.ssa Daniela Bellini	IPAS Qualità Dott.ssa Daniela Ranocchia	Responsabile f.f. Staff Qualita' e Comunicazione Dott.ssa Manuela Pioppo

GRUPPO DI LAVORO	
Nome	**Funzione**
Manuela Pioppo	Resp. ff staff Sviluppo Qualità e Comunicazione
Daniela Bellini	p.o. URP e Coordinatore Attività Amm.ve Direzionali
Daniela Ranocchia	IPAS Qualità
Annalisa Fabbri	Dir. Resp. UO Risorse Umane Trattamento economico personale dipendente – gestione personale convenzionato e strutture convenzionate
Loucia Demosthenous	Mediatrice multilingue esperta

STATO DI AGGIORNAMENTO			
N°	**Pag. e/o §**	**Natura della modifica**	**Data**
00		Prima emissione	**15.09.2015**
1	**Intestazione pagine 2, 3 e 4**	Aggiornamento contenuti	**01/03/2017**
2	**Revisione generale**	Revisione per adeguamento normativa trasparenza e flusso migranti	**30/3/2017**

LISTA DI DISTRIBUZIONE	
N.	**SERVIZI/STRUTTURE**
1	**Direzioni dei Distretti**
2	**Direzioni Mediche dei Presidi Ospedalieri**
3	**Direzioni Dipartimenti Ospedalieri**
4	**Direzione Dipartimento Salute Mentale**
5	**Direzione Dipartimento di Prevenzione**
6	**Servizio Infermieristico**
7	**Servizio Professioni Sanitarie**
8	**U.O. Risorse Umane Trattamento Economico Personale Dipendente**
9	**U.O. Risorse Umane Trattamento Giuridico Personale Dipendente**

PREMESSA

La presenza variegata e significativa degli stranieri in Italia ha creato, nell'organizzazione dei servizi, bisogni nuovi e la necessità di sviluppare nuove competenze, in grado di rispondere alle istanze dei cittadini stranieri, favorendone l'integrazione.
A tal proposito, da diversi anni, sia a livello nazionale, sia a livello locale, si stanno realizzando diverse esperienze di mediazione culturale, senza che ci sia stata in effetti una definizione di tale professionalità. La mediazione interculturale rappresenta una funzione utile e necessaria per agevolare il processo di integrazione dei migranti e di mutamento sociale della società di accoglienza. Va considerata come "ponte" fra le due parti, favorendo così la conoscenza reciproca di culture, valori, tradizioni, diritto e sistemi sociali, in una prospettiva di interscambio e di arricchimento reciproco. La mediazione interculturale va, inoltre, considerata come dimensione costante delle politiche di integrazione sociale, sia per l'accesso degli stranieri all'esercizio dei diritti fondamentali sia per la trasformazione della nostra società, con l'incontro di culture diverse che si mescolano e si modificano reciprocamente.

Le finalità dei processi di mediazione interculturale possono essere così riassunte:

- rimuovere gli ostacoli culturali che impediscono la comunicazione tra i servizi/istituzioni italiani e utenza straniera;
- promuovere un più esteso e razionale utilizzo dei servizi e delle istituzioni italiane da parte dell'utenza straniera;
- migliorare la qualità e l'adeguamento delle prestazioni offerte dai servizi italiani all'utenza straniera;
- favorire l'integrazione sociale della popolazione migrante nella comunità locale, nei servizi sociali, nelle istituzioni scolastiche e culturali, nel settore della sanità e del mondo del lavoro;
- promuovere azione di sostegno culturale alla mediazione sociale nelle situazioni di conflitto tra le comunità straniere e le istituzioni italiane;
- individuare opportunità e percorsi positivi di prevenzione e superamento dei conflitti.

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è definire le modalità di attivazione e verifica/rendicontazione delle attività di mediazione culturale nell'azienda Usl Umbria n.1.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica in tutti i Servizi territoriali ed ospedalieri aziendali che necessitino di interventi di mediazione culturale

3. TERMINI E ABBREVIAZIONI

Non applicabile.

4. MODALITÀ ESECUTIVE / CONTENUTI

Gli interventi di mediazione culturale possono concretizzarsi in:

- **accessi durante il percorso clinico-assistenziale** per supportare l'utente straniero ed i servizi;
- **supporto in specifici progetti** di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione rivolti ad utenti stranieri (es: Corsi di accompagnamento alla nascita, incontri informativi con gli utenti su tematiche carattere preventivo o socio assistenziali);
- **mediazione telefonica** per analisi del bisogno ed accoglienza; o per integrazione informativa nei percorsi assistenziali;
- **traduzione orale o scritta di testi.**

4.1 RICHIESTA DI MEDIAZIONE CULTURALE

Il servizio di mediazione culturale può essere richiesto dai servizi sanitari dell'USL Umbria 1 allo staff Sviluppo Qualità e Comunicazione dal **lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13,30 e il martedì e giovedi dalle 14,30 alle 17,00.**

Gli interventi non possono essere realizzati in giornata, ma dovranno essere **richiesti con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data di realizzazione** del servizio.

Saranno concessi interventi di mediazione culturale per lo stesso paziente, fino a un massimo di 6, salvo casi eccezionali da concordare preventivamente con il Responsabile dello Staff Qualità e Comunicazione.

La richiesta può essere inviata ai seguenti recapiti:

- **Numero Unico Mediazione Culturale:** **075 541 6298**
- **FAX:** **075 541 6214**
- **E-mail:** **mediatori@uslumbria1.it**
- **Cell. Aziendale:** **348 7674777**

Nella richiesta (anche telefonica o via e-mail) il richiedente dovrà specificare:

- la lingua parlata dell'utente e se possibile il paese di provenienza;
- la data, ora e sede dell'intervento;
- il motivo della richiesta;
- il nome e cognome dell'operatore richiedente;
- il recapito telefonico e/o e-mail dell'operatore richiedente.

La richiesta dovrà essere sempre documentata compilando la **Sezione 1 - Richiesta Intervento** del Modulo 1 in allegato.

4.2 RICEZIONE E PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il servizio di mediazione dello staff SQC darà seguito alle richieste mediante :

- riscontro dei requisiti per l'attivazione della mediazione culturale
- eventuale analisi del bisogno con l'operatore richiedente
- registrazione della richiesta (in apposito registro)
- individuazione ed attivazione della mediatrice a cui affidare l'attività, in base ai criteri indicati alla lettera c) del Regolamento della mediazione culturale
- conferma al servizio, via mail o telefonica, della data ora e luogo dell'intervento

4.3 REALIZZAZIONE E ATTESTAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il mediatore culturale effettuerà l'intervento a supporto e in base alle indicazioni degli operatori del servizio richiedente.
Le attività di mediazione svolte saranno attestate dall'operatore presente a ciascun intervento compilando e firmando nel MOD 01 **Sezione 2: - Attestazione Avvenuta Prestazione**.
Nel caso di più interventi per lo stesso paziente dovrà essere compilata la **Sezione 3: - Attestazione interventi multipli.**
Ove necessario lo staff SQC assicurerà anche supporto o supervisione per i casi più complessi.

4.4 VERIFICA E CHISURA DELL'INTERVENTO

A conclusione dell'intervento lo staff SQC si farà carico, in collaborazione con il servizio richiedente:

- della verifica dell'intervento di mediazione e della sua efficacia;
- della tenuta della documentazione degli interventi attraverso apposito registro;
- della rendicontazione delle prestazioni effettuate;
- della trasmissione dei documenti per la liquidazione dei compensi da parte dell'UO Risorse Umane.

4.5 LIQUIDAZIONE COMPENSI

Il pagamento delle attività verrà erogato, previa attestazione che l'intervento si è svolto regolarmente (Modello 1 – Sezione 2), debitamente vistata dall'operatore richiedente.

Lo staff Sviluppo Qualità e Comunicazione predisporrà la rendicontazione semestrale/annuale della pubblicazione nel Sito Aziendale, nel rispetto degli obblighi della trasparenza e, una rendicontazione semestrale/annuale da trasmettere all'UO Risorse Umane - trattamento economico, per la liquidazione.

5. RESPONSABILITÀ

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

	Funzione / Attività di processo	servizio mediazione dello **STAFF SQC**	servizio **RICHIEDENTE**	**MEDIATORE**	**UO RISORSE UMANE**	Documenti
4.1	**Richiesta di mediazione culturale**		**R**			MOD 1
4.2	**Ricezione e programmazione degli interventi**	**R**				Registro
4.3	**Realizzazione e attestazione degli interventi**		**R**	**C**		MOD 1
4.4	**Verifica e chiusura dell'intervento di mediazione culturale**	**R**	**C**		**C**	Registro
4.5	**Liquidazione compensi**	**C**			**R**	

R = Responsabile **C = Coinvolto**

6. INDICATORI E CONTROLLI

OBIETTIVO	TIPO DI CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	RESP. CONTROLLO	INDICATORE (FORMULA)	STANDARD/ VALORE ATTESO	RESP. RILEVAZ.
Garantire la mediazione nei tempi previsti	verifica e rispetto della tempistica	semestrale	Responsabile staff SQC	N° richieste evase nei tempi richiesti su N° richieste pervenute	90%	PO URP
Acquisire informazioni appropriate per programmazione degli interventi	completezza compilazione delle richieste e informazioni	semestrale	Responsabile staff SQC	N° di interventi con Scheda B Su N° richieste pervenute	80%	PO URP
Garantire interventi adeguati ed efficaci	valutazione di qualità con scala a 5 livelli	semestrale	Responsabile staff SQC	N di interventi con valutazione positiva su N interventi effettuati	almeno l'80% di interventi con valutazione ≥ 3 livello	PO URP

7. RIFERIMENTI

- DGR n. 1009 del 22.06.2005 "Centro interaziendale per la realizzazione di un servizio a rete di mediazione culturale nelle Aziende Sanitarie"
- DDA AUSL 2 dell'Umbria n. 540 del 28.08.2007 "Disciplinare per il servizio di Mediazione Culturale"
- DDG Azienda USL Umbria 1 n. 976 del 03/12/2013 e DDG n. 664 del 30/07/2014 - Progetto "BIRTH - Better Integration Rate Through maternal and child Healthcare"
- DDG Azienda USL Umbria 1 n. 950 del 04.11 2104 Emissione avviso pubblico per l'istituzione di una banca dati anagrafica dei mediatori culturali in ambito sanitario nella Regione Umbria
- DDG n. 1074 del 16/10/2015 "Regolamento Mediazione Culturale" nell'Azienda USL Umbria

8. DIFFUSIONE

La procedura viene inviata ai Direttori/Responsabili indicati nella lista di distribuzione (pag. 2) tramite la mail aziendale. La corretta ricezione verrà pertanto dimostrata dalla mail di ritorno che conferma la lettura.
I destinatari provvederanno, con la stessa modalità, alla successiva diffusione nelle articolazioni aziendali di competenza per le quali è previsto l'utilizzo del documento.

9. ARCHIVIAZIONE

La copia originale della procedura viene archiviata presso lo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione.
La procedura approvata è disponibile nella Intranet aziendale, nella sezione Procedure Generali Aziendali.

11. ALLEGATI

MOD 1 - Richiesta e attestazione intervento o interventi multipli di mediazione culturale

Al Servizio di Mediazione Culturale

Recapiti: Fax: 075 541 **6214** - e-mail: mediatori@uslumbria1.it - cell. aziendale: 348 7674777

RICHIESTA E ATTESTAZIONE INTERVENTO

Sezione 1 - RICHIESTA INTERVENTO[1]

Servizio richiedente……

Si richiede l'intervento della mediazione culturale per :

□ mediazione □ interpretariato

□ intervento in sede di servizio □ intervento telefonico

nella lingua[2]…… (nazionalità……)

da effettuarsi il giorno……dalle ore……alle ore……

presso……

Motivo della richiesta: ……

……

Referente del servizio richiedente ……

E-mail…… tel ……

Data …… **Firma operatore e timbro servizio**

……

Sezione 2 - ATTESTAZIONE AVVENUTA PRESTAZIONE [3]

Si attesta che la mediatrice …… ha effettuato favore di ……(iniziali) la/le seguente/i prestazioni:

□ **mediazione** □ **interpretariato** □ altro (specificare) ……

□ intervento **in sede di servizio** □ intervento **telefonico**

in lingua ……

presso……

il giorno ……dalle ore…… alle ore……

Firma operatore e timbro del Servizio **Firma mediatore**

…… ……

---

[1] ***Si ricorda che la richiesta deve prevenire al servizio dal lunedì al venerdì almeno 48 in anticipo rispetto all' orario richiesto.***

[2] ***Il servizio di interpretariato e di mediazione culturale è disponibile nelle lingue: albanese, araba, cinese, francese, greca, hindi, inglese, lituana, nigeriana, persiana, punjabi, rumena, russa, serba, spagnola, tedesca, turca.***

[3] ***la presente attestazione deve essere compilata in ogni sua parte, firmata e vidimata col timbro del richiedente servizio e inviata allo staff Sviluppo Qualità e Comunicazione.***

Sezione 3 - ATTESTAZIONE INTERVENTI MULTIPLI

SERVIZIO **MEDIATORE/TRICE**

....

INIZIALI PAZIENTE	SEDE INTERVENTO	DATA INTERVENTO	Dalle ore	Alle ore	FIRMA MEDIATORE/TRICE	FIRMA OPERATORE

Firma operatore e timbro del Servizio **Firma mediatore**

....

N.B.: Massimo 6 interventi per paziente, salvo casi eccezionali concordati preventivamente con il Responsabile dello Staff Qualità e Comunicazione.