


	Procedura	 <b>IP020</b> <b>Ed. 2</b> <b>Rev. 0</b> Pag. 1 di 6
	<b>Gestione servizio di Mediazione</b> <b>Linguistico-culturale</b>	
	Direzione Sanitaria	

## INDICE

1. DISTRIBUZIONE .....	2
2. SCOPO.....	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
4. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI .....	3
5. RESPONSABILITÀ .....	3
5.1 ATTIVAZIONE SERVIZIO MLC .....	4
5.2 COMUNICAZIONE DATA, ORA DELLA PRESTAZIONE E NOME DEL MEDIATORE .....	4
5.3 EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE SANITARIA O AMMINISTRATIVA ED INVIO MODULO ALL'UFFICIO COMPETENTE	5
5.4 TRADUZIONE O REVISIONE DI TESTI .....	5
5.5 MONITORAGGIO .....	6
6. RIFERIMENTI.....	6
7. MODULISTICA .....	6

**Gruppo di redazione:** (Simona Benedetti, Antonella Cipriani, Nicoletta Susini)



	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
<b>REDAZIONE</b>	Antonella Cipriani	Resp. Coordinamento Area Infermieristica	17/02/2020	
<b>VERIFICA</b>	Aurelio Pellirone	Ref. Qualità e Accreditamento istituzionale	19/02/2020	
<b>APPROVAZIONE</b>	Riccardo Poli	Direttore Sanitario	21/02/2020	<i>Documento originale conservato presso l'archivio della Qualità e Accreditamento</i>

	Procedura	 <b>IP020</b> <b>Ed. 2</b> <b>Rev. 0</b> Pag. 2 di 6
	<b>Gestione servizio di Mediazione</b>  <b>Linguistico-culturale</b>	
	Direzione Sanitaria	

## 1. DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita ai Responsabili delle seguenti Strutture o Centri di Responsabilità o Uffici che, a loro volta, provvedono a diffonderla al personale interessato afferente alla propria struttura tramite i mezzi e strumenti ritenuti maggiormente appropriati (mail, riunioni, ecc.).

	<i>STRUTTURE SEMPLICI COLLEGATE</i>	Si/No
Direzione Generale		
Direzione Sanitaria		si
	Centro di Riabilitazione Oncologica (Ce.Ri.On)	si
Direzione Amministrativa		si
Dipartimento Amministrativo		si
	Bilancio Contabilità ed Investimenti	si
Coordinamento Area Infermieristica		si
Coordinamento Area Tecnico-sanitaria		si
Coordinamento Area Statistico-epidemiologica		si
Ufficio Stampa e Comunicazione		
Ufficio Formazione ed eventi scientifici		si
Ufficio Relazioni con il Pubblico		si
<i>STRUTTURE COMPLESSE</i>		
Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica	Diagnostica Molecolare Oncologica	si
	Citologia Extravaginale	si
Senologia Clinica		si
Screening e Prevenzione Secondaria	Senologia di Screening	si
	CRR Prevenzione Oncologica	si
Epidemiologia Clinica e di supporto al Governo Clinico	Registri Tumori	si
	Valutazione Screening e Osservatorio Nazionale Screening (O.N.S.)	si
Epidemiologia dei Fattori di Rischio e degli Stili di Vita	Epidemiologia dell'Ambiente e del Lavoro	si
Biostatistica Applicata all'Oncologia		
Core Research Laboratory		
Attività Tecnico-Amministrative	Attività Tecnico-Patrimoniali ed Economiche	si
	Affari Generali e Legali	si
	Risorse Umane	si

 <b>ISPRO</b> <small>Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica</small>	Procedura	 <small>SST</small> <small>Servizio Sanitario della Toscana</small>
	<b>Gestione servizio di Mediazione</b> <b>Linguistico-culturale</b>	
	Direzione Sanitaria	

**IP020**  
**Ed. 2**  
**Rev. 0**  
 Pag. 3 di 6

## PREMESSA

Il servizio di mediazione linguistico culturale si pone l'obiettivo di agevolare la comunicazione e migliorare la relazione tra operatori, migranti e persone affette da disabilità uditiva. Tale servizio favorisce l'integrazione e la valorizzazione delle varie culture, nonché l'accesso e la fruibilità dei servizi socio-sanitari. Gli elementi per effettuare una mediazione ottimale si possono riassumere in 5 "punti chiave":

1. Consenso fra le parti
2. Assenso dell'utente alla mediazione
3. Segreto professionale
4. Fiducia fra le parti
5. Neutralità

## 2. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità operative per le richieste di attivazione del Servizio di Mediazione Linguistico Culturale.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica ogni qualvolta un operatore sanitario di ISPRO richiede l'attivazione del Servizio di Mediazione Linguistico Culturale (comprensivo del LIS), nelle varie modalità possibili, verificata la difficoltà e la complessità relazionale.

## 4. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

- **DEC:** direttore esecuzione del contratto
- **LIS:** linguaggio dei segni
- **MLC:** Mediazione Linguistico Culturale
- **Operatore Sanitario:** Medico, Infermiere, Ostetrica, Fisioterapista, Tecnico di Radiologia Medica, Logopedista, Assistente Sanitario, Biologo, Psicologo
- **RTI:** Responsabile traduzione interpretariato
- **S.G:** Segreteria di gestione.

## 5. RESPONSABILITÀ

La MLC prevede la messa in rete dei mediatori con presenza programmata. E' inoltre prevista un'attività di traduzione di testi scritti.

La mediazione viene richiesta dal personale di ISPRO che è responsabile della presa in carico relazionale dell'utente straniero o con disabilità uditiva.

A seguito di un primo contatto con l'utente o persona da lui incaricata, verificata la difficoltà e la complessità relazionale con l'utente stesso, l'operatore attiva la richiesta di mediazione indicando le proprie necessità sul modulo predisposto scegliendo fra: mediazione su chiamata programmata o traduzione di testo. La mediazione linguistica in presenza è sempre necessaria quando, in caso di procedura invasiva, deve essere acquisito il consenso informato dell'utente ed al termine del percorso di screening, alla consegna della risposta conclusiva non negativa.

Attività \ Operatore	Operatore Sanitario	Amministrativo	Coordinatore MLC	Mediatore	Ufficio Attività Tecnico/Patrimoniali ed Economiche	DEC/Assistente DEC
Attivazione Servizio MLC	R*	R*	C	C		
Comunicazione data, ora della prestazione e nome del mediatore	C	C	R	C		
Erogazione della prestazione sanitaria o amministrativa	C	C	C	R		
Invio attestazione della prestazione	R*	R*			C	
Traduzione o revisione di testi	R*	R*	C	C	C	
Monitoraggio					C	R

(R = Responsabile, C = Coinvolto, I = Informato)

R\* La responsabilità dell'attivazione del servizio può essere a carico di un professionista sanitario o amministrativo

## 5.1 ATTIVAZIONE SERVIZIO MLC

### Mediazione su chiamata programmata

Per richiedere e concordare il servizio l'operatore sanitario/amministrativo dovrà contattare la **Segreteria di Gestione** telefonando al numero **055-0981656 dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 20.00**.

Al numero suddetto risponde il coordinatore reperibile, al quale si anticipa la richiesta di intervento, specificando la lingua necessaria, il luogo, la data e l'ora dell'intervento, il motivo della mediazione, nonché il numero di telefono del richiedente.

Subito dopo la richiesta deve essere inviata anche in forma scritta per e-mail all'indirizzo **mediazione@consorzio metropoli.org** oppure un fax al n° **055-0982093** utilizzando il modulo apposito di richiesta (IM\_P22-a). E' importante far precedere sempre la mail o il fax alla telefonata.

La richiesta deve essere attivata con un **preavviso di almeno 12 ore** e deve essere evasa nel luogo e orario indicato nella richiesta medesima.

### Mediazione su chiamata urgente

E' attivabile solo nei casi in cui la presenza del Mediatore sia non programmabile e non differibile.

Viene attivata, dal personale sanitario/amministrativo telefonando alla SG del fornitore, specificando la lingua richiesta, luogo, data e ora dell'intervento, numero di telefono del richiedente. La richiesta deve essere confermata nel più breve tempo possibile in forma scritta, via mail, alla SG, utilizzando l'apposito Modulo (IM\_P22-a). Il tempo massimo per l'effettuazione della prestazione è di **120 minuti** dalla richiesta scritta. Il servizio è attivabile tutti i giorni, con le modalità precedentemente descritte.

## 5.2 COMUNICAZIONE DATA, ORA DELLA PRESTAZIONE E NOME DEL MEDIATORE

Successivamente alla richiesta, il coordinatore della MLC contatta l'operatore sanitario per comunicargli la data e l'ora dell'intervento e il nominativo del mediatore o della mediatrice che si recherà presso la struttura sanitaria.

### 5.3 EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE SANITARIA O AMMINISTRATIVA ED INVIO MODULO ALL'UFFICIO COMPETENTE

Una volta che il mediatore ha terminato il suo intervento, l'operatore sanitario/amministrativo presente all'incontro, compila in tutte le sue parti l'apposito modulo di attestazione (IM\_P22-a) che deve essere firmata anche dal mediatore e dal Responsabile del Servizio.

Il modulo compilato e firmato viene consegnato in originale al mediatore, una copia deve essere conservata in cartella clinica ed un'altra copia deve essere inviata all'ufficio Attività Tecnico/Patrimoniali ed Economiche, per il pagamento delle fatture.

Ai fini della rendicontazione saranno applicate queste specifiche:

Tempo di presenza	Tempo rendicontato/remunerato
< 1 ora	1 ora
1 ora	1 ora
≤ a 1,14 ore	1 ora
≥ 1,15 ore	1,5 ore
1,5 ore	1,5 ore
≤ 1,44 ore	1,5 ore
≥ 1,45 ore	2 ore
Così di seguito	.....

### 5.4 TRADUZIONE O REVISIONE DI TESTI

Per attivare il servizio l'operatore utilizza l'apposito modulo di richiesta (IM\_P22-b) nel quale indica i tempi, le modalità, le lingue in cui tradurre, la tipologia di materiale, le eventuali indicazioni sulla disposizione del testo e il nominativo di un referente per dirimere eventuali problemi relativi ai contenuti del testo da tradurre.



Alla richiesta deve essere allegato il testo da tradurre in formato word per i file di testo e in pdf per i documenti scansati.

Per richiedere traduzioni o revisioni di testi occorre contattare **Patrizia Boncompagni** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 al numero telefonico 0575-907826 o al n. di cell. 388-6422820. La richiesta va inviata all'indirizzo e-mail [patrizia.boncompagni@oxfam.it](mailto:patrizia.boncompagni@oxfam.it) o [caterina.casamenti@oxfam.it](mailto:caterina.casamenti@oxfam.it)

Per facilitare il calcolo delle cartelle da tradurre e mettere in grado il Servizio di potere dare una stima dei costi è opportuno inviare i testi in formato word.

**Il RTI attraverso Oxfam Italia Intercultura mette a disposizione un servizio di traduzione di testi scritti.** Il traduttore può essere impiegato nella produzione di:

- Materiale a stampa in supporto alla comunicazione clinico assistenziale (modulistica, consensi, informative), all'accesso e funzionamento dei servizi;
- Materiale in supporto all'educazione e informazione dei pazienti/utenti;
- Materiale in supporto al sito internet aziendale o a parti di esso;
- Materiale in supporto alla documentazione sanitaria del paziente (certificazioni, referti, cartelle cliniche etc.) ed alla revisione di testi già tradotti.

 <b>ISPRO</b> <small>Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica</small>	Procedura	 <small>Servizio Sanitario della Toscana</small>
	<b>Gestione servizio di Mediazione</b>  <b>Linguistico-culturale</b>	
	Direzione Sanitaria	

**IP020**  
**Ed. 2**  
**Rev. 0**  
 Pag. 6 di 6

Il testo tradotto viene restituito in formato elettronico word, con l'indicazione della lingua affianco, tranne che per le lingue arabo, cinese, cirillico e per tutte le lingue con caratteri speciali dove sarà predisposto un file pdf.

Il RTI garantisce l'invio dei testi tradotti **entro 5 giorni** dall'invio della richiesta da parte dell'azienda; in casi di particolare **urgenza**, l'invio dei testi tradotti è garantito **entro 1 giorno dalla richiesta**.

Il RTI mette a disposizione il proprio personale per l'elaborazione di testi sia "semplici" che "complessi" come richiesto dall'azienda, garantendo la qualità delle traduzioni ed assumendosi ogni responsabilità rispetto al testo tradotto. Qualora richiesto dalla singola Azienda sanitaria, il RTI trasmetterà i documenti in forma cartacea, debitamente sottoscritti, ai sensi di legge, da un traduttore accreditato presso il Tribunale.

Ai fini della rendicontazione e fatturazione saranno applicate queste specifiche:

Una cartella viene sempre considerata costituita da 1500 caratteri, spazi inclusi;

- Per i testi inferiori a 1500 caratteri sarà considerata comunque una cartella;
- Per i testi superiori a 1500 caratteri gli arrotondamenti per definire il numero delle cartelle seguiranno i seguenti criteri:
- caratteri compresi fra 1500 (1 cartella) e 1710 (1,14 cartelle): 1 cartella da rendicontare
- caratteri compresi fra 1711 e 2160 (1,44 cartelle): 1,5 cartelle da rendicontare
- caratteri compresi fra 2161 e 3210 (2,14 cartelle): 2 cartelle da rendicontare e così via.

Ai fini di garantire l'efficacia di questa attività (in termini di accesso all'informazione dell'utente straniero), si sottolinea l'importanza di coinvolgere il mediatore anche nella fase di individuazione del materiale da tradurre e, più in generale, della sua progettazione. Spesso, infatti, non è sufficiente una traduzione puramente linguistica/letterale di materiale informativo esistente per rendere comprensibile il sistema socio-sanitario in italiano, ma si deve compiere una traduzione culturale, in modo da rendere comprensibili servizi, parole, istituzioni non esistenti nei paesi di origine. Con la finalità di fare un lavoro preciso e corretto delle traduzioni, nonostante la qualità e l'esperienza dei mediatori, il RTI attraverso Oxfam Italia Intercultura garantisce anche la revisione dei testi da un secondo traduttore.

## 5.5 MONITORAGGIO

Tutti gli interventi verranno inseriti dal fornitore nel Software di Gestione nello spazio dedicato. Il DEC/Assistente DEC potranno, se accreditato, monitorare le richieste accedendo al sistema.

## 6. RIFERIMENTI

Determinazione dirigenziale ESTAR n. 1517 del 28/10/2019

## 7. MODULISTICA

- **IM\_P22-a** Modulo di richiesta di servizio di mediazione linguistico-culturale
- **IM\_P22-b** Modulo di richiesta traduzione testi scritti.