

**PRESIDENZA DEL  
PRESIDENTE NICCO**

\*\*\*\*\*

**Interrogazione n. 495 presentata da Ravinale, inerente a "Capitolato tecnico RDO aperta n. 4976864 dell'ASL TO5 eccessivamente penalizzante per i mediatori e le mediatrici culturali e per la ditta aggiudicataria"**

**PRESIDENTE**

Passiamo all'esame dell'interrogazione n. 495.

Essendo un'interrogazione ordinaria, ha prima la parola l'Assessore Riboldi per cinque minuti e la Consiglieria Ravinale ha altri cinque minuti per replicare.

**RIBOLDI Federico, Assessore regionale**

Grazie, Presidente.

La clausola che prevede la quantificazione del corrispettivo esclusivamente in base all'orario effettivamente svolto e con esclusione della remunerazione del tempo di trasporto è da ritenersi coerente con la natura del servizio e compatibile con i principi di proporzionalità, economicità e buon andamento dell'azione amministrativa.

Preme precisare che la fornitura del servizio attualmente in corso prevede il medesimo criterio di calcolo del compenso, senza che sia mai stata segnalata alcuna criticità in merito. Inoltre, nella pianificazione degli interventi, l'ente favorisce l'organizzazione del servizio in modo da limitare al minimo la durata e la frequenza delle chiamate brevi e, laddove possibile, il raggruppamento di attività per garantire un impiego più efficiente del tempo del professionista.

Il ricorso a un servizio di mediazione culturale telefonica, recante un servizio di traduzione informativa con call center operativo H24, ha lo specifico scopo di superare le immediate e urgenti difficoltà comunicative che potrebbero ostacolare la corretta comprensione delle esigenze di salute dell'utente e il relativo piano di cure, assicurando così un'assistenza tempestiva adeguata e rispettosa.

La possibilità di attivare il servizio in qualunque momento della giornata garantisce un supporto continuo e immediato ai cittadini stranieri.

Le penali richiamate devono essere interpretate esclusivamente in ragione della delicatezza del servizio oggetto dell'appalto, servizio rivolto a stranieri fragili e bisognosi di cure, spesso in condizioni di precarietà, per i quali tempestività, presenza e continuità sono elementi essenziali.

Inoltre, si sottolinea che l'Azienda ha previsto comunque la valutazione di ogni singolo caso nel rispetto del contraddittorio tra le parti e che le previsioni delle violazioni contrattuali sulla risoluzione del contratto hanno lo scopo di bilanciare l'efficienza e la tutela dell'interesse pubblico con il rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza e buona fede.

Come riportato nella lettera d'invito, si tratta di un servizio di natura intellettuale, ai sensi dell'articolo 57, comma 1, del decreto legislativo n. 36/2023.

**PRESIDENTE**

La parola alla Consigliera Ravinale per la replica.

### **RAVINALE Alice**

Grazie, Presidente. Ringrazio l'Assessore per la risposta.

L'Assessore sa che stiamo molto insistendo sulla questione dei mediatori e delle mediatrici culturali e la riterremo una professionalità necessaria da integrare negli organici delle strutture sanitarie, soprattutto di quelle che, come capita a Torino, si trovano in situazioni dove c'è molta utenza di origine straniera.

Peraltro, mi permetto, Assessore, di sottolineare che voi avete e tutti noi abbiamo giustamente molto a cuore la sicurezza del personale medico e la presenza di persone che possano fare la corretta intermediazione a livello linguistico, ma non soltanto. Crediamo che sarebbe un elemento cruciale, ben oltre le molte guardie armate che ormai si trovano in tutte le nostre strutture sanitarie, per rendere più agevole la comunicazione, la comprensione e distendere il clima all'interno di alcune delle nostre strutture sanitarie.

Prendo atto delle sue risposte e, devo dire la verità, non avevo dubbi che il bando fosse stato fatto rispettando quelle che sono le regole e con una ratio che lei oggi mi ha esposto.

Cionondimeno, mi permetto di sollevare la questione che, al di là della correttezza formale di determinate previsioni – per esempio, quella del non pagare i tempi di spostamento tra gli interventi o la reperibilità telefonica, che non dubito che dal punto di vista formale siano corrette – dal punto di vista sostanziale sia della tutela del lavoro di operatori e operatrici sia del servizio offerto, credo che potremmo darci il comune obiettivo di migliorare la situazione.

Rilevo che non mi ha dato risposta all'ultimo quesito, che era relativo all'idea di avviare dei confronti con le categorie professionali di mediatori e mediatrici, perché certamente da una migliore comprensione di quelle che sono le esigenze e le caratteristiche del lavoro di questi operatori e di queste operatrici potrebbe anche derivare poi la stesura di bandi più coerenti con il miglior servizio offerto – peraltro, come diceva lei, molto spesso offerto – a tutela di persone straniere fragili.

Sappiamo che la mediazione culturale è, tutto sommato, una esigenza recente del nostro sistema, quindi lungi da noi colpevolizzare voi o lei per il fatto che oggi il servizio non sia all'altezza dei bisogni. Però, proprio perché è un'esigenza recente, ma è un'esigenza assolutamente rilevante soprattutto in taluni territori, confido che, in questi anni in cui lei sarà al timone della sanità piemontese, ci possa essere da parte sua la disponibilità di comprendere meglio qual è la situazione delle condizioni di lavoro di mediatori e di mediatrici e anche comprendere meglio quelli che sono i bisogni, per adeguare il servizio sanitario così come viene offerto in alcuni luoghi del territorio regionale a quelle che sono le vere esigenze.

Credo che questo andrebbe anche nell'ottica di umanizzazione dei luoghi sanitari, che a lei sta molto a cuore, e consentirebbe un miglior svolgimento del servizio nell'interesse di tutte e di tutti, anche degli altri nostri concittadini che si recano in luoghi dove ci possono essere più persone straniere e, quindi, più lungaggini, quantomeno nella gestione delle procedure a fronte della talvolta non idonea presenza di mediatori e mediatrici culturali.

La ringrazio per la risposta, ma confido che sia un tema su cui ci sia la disponibilità di tornare a confrontarsi, perché credo veramente ne vada della qualità del servizio. Si tratta di fare un avanzamento, che finora probabilmente non era così necessario, ma è un avanzamento che possiamo disegnare insieme, anche con le persone che questo servizio lo svolgono, e migliorare un poco anche in questa direzione il servizio sanitario.