



Regione Lazio

ASSESSORATO ALLA SANITA'

L'Assessore

Prot. 3151/44/09

13 GEN. 2004

- Ai Direttori Generali delle
- Aziende USL del Lazio
 - Policlinici Universitari
 - IRCCS
 - Aziende Ospedaliere

LORO SEDI

OGGETTO: Mediazione Culturale Invio delle "Indicazioni per la mediazione linguistico culturale nelle strutture sanitarie della Regione Lazio"

La presenza dei cittadini stranieri nel nostro territorio, provenienti da Paesi con diverse etnie e culture, rende necessaria la messa in atto di interventi rivolti a rispondere efficacemente ai bisogni ed al superamento delle difficoltà relazionali poste dalla nuova realtà socio-culturale.

Le Istituzioni Pubbliche, così come emerso anche dai lavori del convegno nazionale "La mediazione culturale: esperienze e confronto" organizzato dalla Azienda USL RM/C e tenutosi a Roma il 21-22 e 23 maggio 2003, si avvalgono sempre più frequentemente della mediazione culturale per facilitare l'accesso ai servizi e risolvere difficoltà comunicative e/o di comprensione tra operatori italiani e persone di culture diverse.

La Regione Lazio ha previsto nel Piano Sanitario Regionale 2002/2004 -area di intervento 2.1.4 "Immigrati"- (obiettivo 1.5 - la "Promozione di un sistema di mediazione culturale atto a superare gli ostacoli comunicativi e relazionali (utilizzo di facilitatori o interpreti, valorizzazione del personale di origine straniera eventualmente presente nei servizi)").

Pertanto, in adempimento a quanto previsto dal PSR ed in collaborazione col Gruppo di lavoro per la salute degli immigrati (istituito con DFGR n° 81/2002), è stato redatto il documento allegato, al fine di fornire alle strutture sanitarie regionali uno strumento utile per la progettazione e l'organizzazione di un Servizio di Mediazione Culturale con finalità, attività, compiti e professionalità condivisi ed omogenei.

Si confida nella massima collaborazione ed in un'ampia diffusione del documento, anche attraverso il coinvolgimento delle strutture distrettuali, nell'ottica di una organizzazione dei servizi che sia omogenea ed uniforme su tutto il territorio regionale.

L'ASSESSORE ALLA SANITA'
Marco VERZASCHI



REGIONE LAZIO

DIPARTIMENTO SOCIALE

Direzione Regionale - Programmazione Sanitaria e Tutela della Salute

Area 4A/09 - Soggetti Deboli ed Integrazione Socio-Sanitaria

INDICAZIONI PER LA MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE NELLE STRUTTURE SANITARIE DELLA REGIONE LAZIO

Il flusso migratorio da vari paesi con diverse etnie e culture, diverse lingue e pensieri, ha creato una nuova realtà socio-culturale.

L'Italia da più di dieci anni ha avviato una politica di immigrazione. Sta costruendo una modalità di integrazione, un sistema di accoglienza e di inserimento sociale e culturale - necessari anche per gli stranieri di seconda generazione - man mano che l'immigrazione va assumendo la condizione di stabilità.

Il cambiamento della struttura sociale in atto e la diversità linguistica e culturale che emerge nell'incontro tra operatori italiani, dei diversi settori pubblici e privati, e utenti stranieri porta ad un importante cambiamento dei comportamenti delle due parti come tappa dell'esperienza transculturale in una società che cambia sia per il cittadino italiano che per il cittadino straniero. L'incontro si pone come una sfida stimolante per prevenire conflitti e malintesi.

Le metodologie messe in atto per il cambiamento richiedono risorse specifiche per rispondere in modo mirato ed efficace ai bisogni e alle sfide poste dalla complessità socio-culturale, dalle difficoltà relazionali, dalla necessità di analisi delle "nuove" domande, dalla "nuova" comunicazione inter-etnica e interpersonale. Una di queste risorse è il mediatore linguistico culturale, elemento essenziale di tramite e ponte tra culture diverse, figura professionale già presente in altri paesi europei che hanno preceduto l'Italia nell'esperienza di paese di immigrazione.

L'ambito sanitario (ospedali, servizi distrettuali territoriali, servizi amministrativi) si configura quale elemento di frontiera per lo straniero e per le straniere giunti in Italia alla ricerca di migliori condizioni di vita con il lavoro o con il ricongiungimento familiare, in cerca di un rifugio da guerre o persecuzioni politiche, per turismo o per studio o per motivi religiosi.



REGIONE LAZIO

DIPARTIMENTO SOCIAL E

Direzione Regionale - Programmazione Sanitaria e Tutela della Salute

Fin dal primo contatto con le strutture sanitarie si possono avere difficoltà nella comunicazione tra operatori e utenti. Per evitare che questa situazione crei impedimenti all'accesso e alla fruizione di quegli stessi servizi, e che quindi diventi anche un problema di sanità pubblica, è necessaria la costruzione di un sistema di Mediazione Culturale (comprendente la formazione degli operatori all'intercultura, la valorizzazione delle risorse umane già disponibili, il Mediatore, il collegamento in rete anche con il privato sociale, che faciliti la relazione tra paziente, operatore e struttura sanitaria per l'accoglienza e la presa in carico).

La mediazione culturale

La mediazione culturale è quel tipo di intervento o fase di un processo dove c'è l'azione di intermediazione (tramite) in situazioni di difficoltà comunicative e/o di comprensione tra persone di culture diverse; ha la finalità di assumere come propri diversi sistemi di codici e valori culturali per prevenire e chiarire i malintesi tra l'immigrato e gli altri attori sociali, per favorire l'accoglienza e la presa in carico.

Perché la mediazione culturale

La mediazione culturale contribuisce a favorire e potenziare l'interazione delle persone straniere con gli operatori dei servizi sanitari per:

- ottenere maggiore efficacia dell'intervento;
- rimuovere gli ostacoli che impediscono il successo dell'incontro domanda-offerta di salute;
- superare la logica dell'assimilazione con l'intento di garantire il rispetto delle differenze, mediante:



REGIONE LAZIO

DIPARTIMENTO SOCIALI:

Direzione Regionale – Programmazione Sanitaria e Tutela della Salute

1. l'individuazione dei punti critici nell'incontro tra il bisogno di salute, espresso o sommerso, e l'offerta dei servizi e nell'elaborazione di modelli di intervento miranti al superamento delle difficoltà evidenziate;
2. la professionalità dei mediatori e le metodologie della mediazione linguistico culturale per capire i sintomi della malattia e le cure necessarie, nel rispetto delle differenze culturali;
3. la collaborazione con gli assistenti sociali, per la risoluzione dei problemi socio-sanitari da loro affrontati e per il coinvolgimento degli Uffici Sociali dei Municipi al fine di migliorare e integrare l'assistenza;
4. la facilitazione degli interventi dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di libera scelta che seguono la popolazione straniera;
5. la collaborazione con le strutture del volontariato e del privato sociale operanti in sanità.

L'attività del mediatore linguistico culturale

L'attività del mediatore linguistico culturale, in linea generale, si situa a tre livelli:

1. orientativa/informativa: tradizione, non solo linguistica, di informazioni che servono ad avvicinarsi al servizio rendendolo trasparente e più accessibile, e nello stesso tempo informazione agli operatori sulle peculiarità e delle differenze culturali dell'utente;
2. linguistica/comunicativa: interpretariato, prevenzione e gestione di fraintendimenti, malintesi, blocchi relazionali;
3. sociale: ruolo di cambiamento sociale, di stimolo per il riorientamento del servizio e il suo arricchimento.



REGIONE LAZIO

DIPARTIMENTO SOCIALE

Direzione Regionale - Programma Nazionale Sanitaria e Tutela della Salute

Profilo del Mediatore Linguistico Culturale

Sulla base dell'esperienza fatta da varie strutture pubbliche e del volontariato sociale con i mediatori linguistico culturali che da anni lavorano nei diversi settori, è possibile tracciare il profilo delle loro caratteristiche principali e documentabili:

1. appartengono preferibilmente a una cultura diversa da quella di accoglienza;
2. hanno una buona conoscenza della cultura di appartenenza e di quella di accoglienza;
3. hanno vissuto ed elaborato l'esperienza della migrazione, sia personale sia familiare e/o hanno maturato una documentata esperienza professionale nel campo della mediazione;
4. hanno frequentato corsi di formazione specifica con:
 - a. nozioni di antropologia culturale (cultura, negoziazione di conflitti, stereotipi e pregiudizi, ecc.);
 - b. elementi base sulla legislazione internazionale, europea e italiana, soprattutto per ciò che riguarda l'immigrazione;
 - c. analisi dei percorsi e progetti migratori (vari tipi di progetti migratori, le aspettative, le fasi di inserimento dell'immigrato, ecc);
 - d. elementi della comunicazione interpersonale, conoscenza dei compiti e dell'organizzazione del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale;
5. hanno una spiccata capacità relazionale;
6. hanno conoscenza ottima di una o più lingue parlate nei Paesi di provenienza delle Comunità straniere maggiormente presenti nella Regione.



REGIONE LAZIO

DIPARTIMENTO SOCIALE

Direzione Regionale - Programmazione Sanitaria e Tutela della Salute

Compiti del Mediatore Linguistico Culturale

Il Mediatore nella propria attività, impegnandosi a mantenere il segreto professionale e a rispettare le regole dell'organizzazione nella quale lavora, ha i compiti specifici riportati nella tabella sottostante.

<u>Verso gli utenti stranieri</u>	<u>Verso gli operatori della strutture sanitarie</u>
<ol style="list-style-type: none">1. osservazione diretta della persona straniera e dei suoi bisogni;2. informazione e orientamento all'uso dei servizi offerti dalle strutture territoriali e ospedaliere e sulle normative nazionali e regionali;3. Interpretariato linguistico;4. interventi a livello di comunicazione, sostegno, rassicurazione;5. facilitazione dell'acquisizione di fiducia da parte della persona straniera sulle proposte o sulle necessità sanitarie individuate dalle figure professionali specifiche;7. interventi adattati alle specifiche esigenze delle persone straniere attraverso la relazione interpersonale.	<ol style="list-style-type: none">1. risposta alle chiamate offrendo la propria professionalità, secondo le esigenze, aiutando l'apertura e il consolidarsi del rapporto di fiducia con l'utente;2. aiuto all'operatore per far accettare all'utente le procedure sanitarie e socio-sanitarie individuate e per superare le eventuali difficoltà;3. aiuto all'operatore per adottare procedure, organizzazione e ritmi di lavoro modulati sulle esigenze individuali dello straniero;4. partecipazione con gli operatori alla discussione dei casi sui problemi emersi o emergenti;5. traduzione anche "culturale" del materiale di informazione e di educazione sanitaria;6. disponibilità ad aggiornamento mirato;7. raccolta e trasmissione dei dati necessari a valutare l'attività.