

Il mediatore interculturale in sanità

La comunicazione tra operatore sanitario e paziente è fondamentale affinché la "cura" sia efficace.

Quando i due soggetti principali della comunicazione appartengono a culture diverse si può verificare un ostacolo nella comunicazione.

In questa relazione molto spesso è utile la presenza di un mediatore, una **persona in grado di decodificare il *linguaggio culturale***, facilitando la comunicazione.

Il mediatore è un professionista straniero, opportunamente formato, vincolato al segreto professionale, che conosce la lingua e la sua cultura d'origine e la lingua e la cultura italiane.

Egli supporta il lavoro dell'équipe medica e risponde alle aspettative di *accoglienza* dell'utenza straniera.

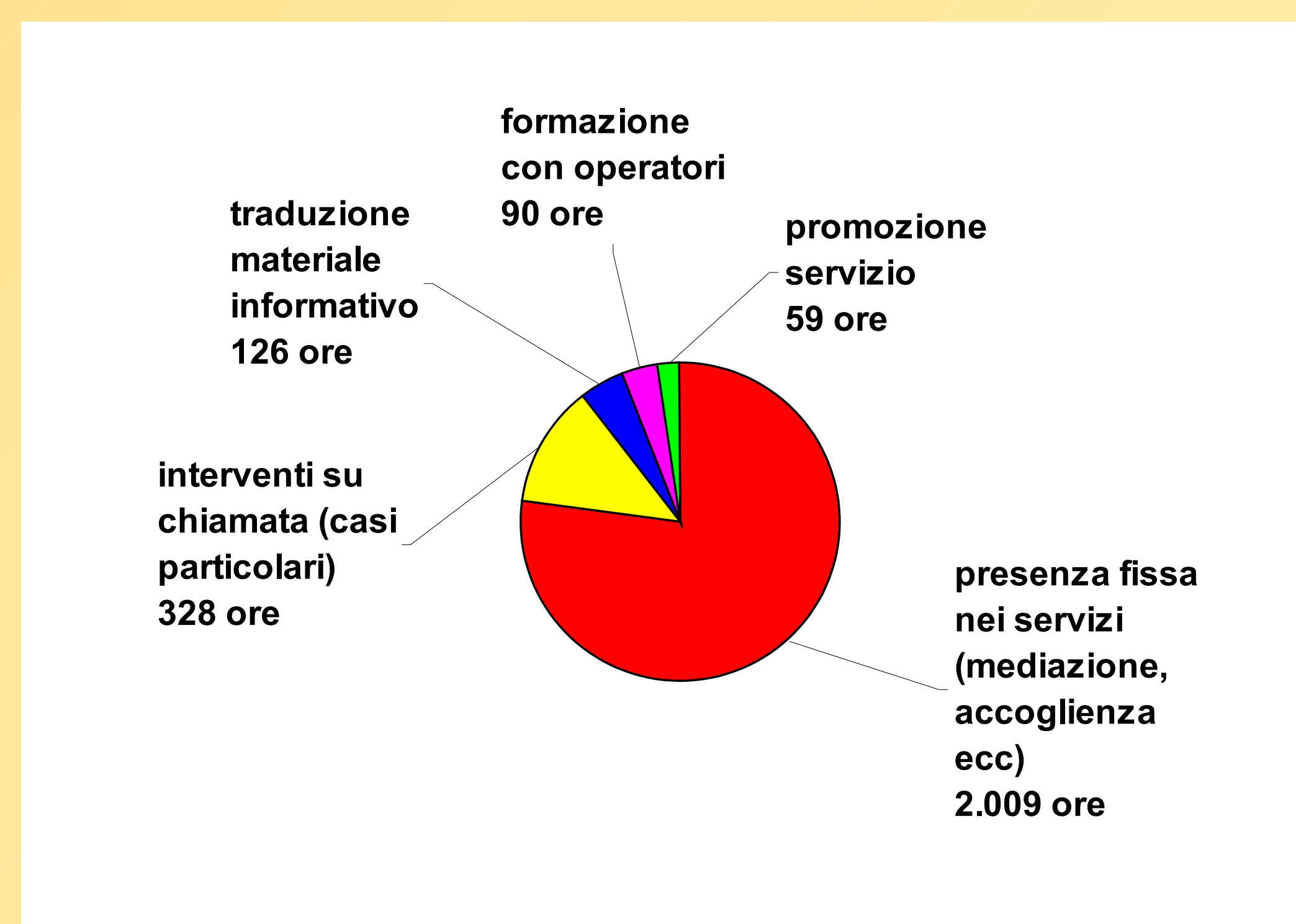
Piano Sanitario Regionale 2003-2006:

...facilitare l'accesso ai servizi agli immigrati anche mediante l'utilizzo di mediatori linguistico-culturali... (pag. 61)

Dal settembre 2003 è attivo nelle Aziende sanitarie della città di Ancona il servizio di mediazione interculturale. Esso è svolto dal gruppo di mediatori U.M.A.N.- Associazione Senza Confini - Ancona.

Cosa offre il Servizio di Mediazione Interculturale?

- figure professionali straniere formate per il settore socio-sanitario
- mediazione in sede di colloquio clinico, spiegazione delle terapie
- interpretariato, traduzione di modulistica/informazione sanitaria
- accoglienza, accompagnamento, orientamento degli immigrati
- supporto agli operatori del front office, al servizio sociale e ai volontari
- partecipazione a incontri di formazione per gli operatori
- promozione dei servizi sanitari e delle modalità di accesso presso le comunità straniere
- attività "di rete": contatti con ambasciate, istituzioni sanitarie dei paesi di provenienza, servizi di accoglienza della città



Le attività del servizio di mediazione interculturale presso le aziende sanitarie Ospedali Riuniti e Zona Territoriale 7. Periodo settembre 2003 – luglio 2004

Come funziona?

- ➔ convenzione tra Associazione Senza Confini e aziende sanitarie (A.O. Ospedali Riuniti e Zona Territoriale 7)
- ➔ l'Associazione Senza Confini garantisce e supervisiona il servizio di mediazione mediante il gruppo U.M.A.N., costituito da una coordinatrice e 18 mediatori di 16 paesi diversi, 19 lingue
- ➔ la coordinatrice organizza, programma, verifica gli interventi, fornisce consulenze telefoniche, concorda le procedure di intervento con i servizi, cura i rapporti con i servizi sanitari
- ➔ risorse: finanziamento nell'ambito del progetto PAU.AN fino a luglio 2004, attualmente finanziamento diretto da parte delle aziende sanitarie

...alcuni risultati

- miglioramento della qualità assistenziale agli immigrati
- aumento dell'afflusso degli immigrati ad alcuni servizi, in particolare delle donne al consultorio
- migliore conoscenza da parte delle comunità straniere del funzionamento dei servizi
- conoscenza da parte degli operatori della figura e del ruolo del mediatore interculturale e delle problematiche dei pazienti stranieri
- accordo di programma tra diversi enti della città per l'utilizzo congiunto del servizio di mediazione

....ed alcune criticità

le aziende sanitarie e gli enti hanno difficoltà a reperire fondi per i mediatori

con il 2005 ci sarà, anche nell'azienda "Ospedali Riuniti", una riduzione dell'impiego dei mediatori che verranno utilizzati solo per gli interventi su chiamata

Questa scelta rischia di:

- ridurre la mediazione ad una attività di "traduzione in emergenza"
- impedire una progettualità a medio termine insieme agli operatori dei servizi per migliorare qualità dell'assistenza sanitaria alla popolazione straniera (campagne di informazione, prevenzione, corsi di formazione, ecc)

Per il futuro...

è auspicabile un salto di qualità privilegiando un impiego stabile della mediazione, che consenta di passare da un'ottica di prestazioni individuali a quella di un sistema complessivo di mediazione e di accoglienza.