

# PROGETTO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE ANNO 2008

## 1) DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Mediazione interculturale nelle strutture ospedaliere dell' Azienda USL

## 2) SOGGETTO PROPONENTE

Azienda USL Valle d' Aosta

2.1) Altri eventuali soggetti coinvolti nella coprogettazione

2.2) Responsabile del progetto

Ente: Azienda USL Valle d' Aosta

### Nominativi

Patrizia Petey – Direzione Generale Tel: 0165.544415 – fax: 0165.544632  
mail: [petey.patrizia@uslaosta.com](mailto:petey.patrizia@uslaosta.com)

Anna Castiglion – Ufficio Progetti Innovativi Tel: 0165.544628 – fax: 0165.544632  
mail: [castiglion.anna@uslaosta.com](mailto:castiglion.anna@uslaosta.com)

## 3) ANALISI DEL BISOGNO

Non tutti i gruppi sociali e umani rispondono e comunicano ai professionisti il proprio dolore nello stesso modo, essendo la percezione del dolore influenzata da fattori sociali, culturali e psicologici. Malgrado interventi già realizzati dall'azienda (servizio di mediazione interculturale nella struttura ospedaliera, corso di antropologia medica, attivazione sportello informativo per la salute degli immigrati, ambulatorio di medicina di base per stranieri, corso di formazione per operatori sanitari realizzato nel 2007 contestuale al Progetto di mediazione), è ancora insufficiente la competenza del personale a identificare e capire contestualmente, non solo in modo quantitativo, l'esperienza della sofferenza e a distinguere i linguaggi che stanno alla base della comunicazione umana, della sofferenza stessa secondo i diversi modelli etnici e culturali .

Si evidenzia che questa carenza "culturale" è stata percepita anche praticamente grazie alla verifica fatta sulle modalità di utilizzo del servizio di mediazione culturale, che pur avendo rappresentato una preziosa risorsa, non è stato sempre utilizzato nella sua piena accezione.

Questa considerazione accompagnata dalla percezione di atteggiamenti di chiusura nei confronti del "diverso" messi in atto anche da operatori sanitari, spinge l'azienda a cercare di arricchire il servizio di mediazione culturale di nuovi obiettivi esplicitabili nella scelta di proporre azioni volte all'accrescimento della cultura della differenza.

Si ritiene, infatti, che soltanto attraverso una maggiore consapevolezza degli operatori sanitari sull'importanza degli aspetti etnici e culturali anche nella pratica clinica, il servizio di mediazione culturale potrà strutturarsi in azienda nella sua forma più propria.

Si sottolinea che la forma ancora sperimentale del servizio di mediazione, consente all'Azienda di capire non solo dove intervenire per correggere le criticità, ma anche di valutare – empiricamente - la possibilità di strutturare, in futuro, un servizio permanente della mediazione interno all'azienda.

I dati relativi agli accessi di stranieri alla struttura ospedaliera confermano l'importanza sempre crescente di un servizio di mediazione culturale in ambito sanitario. Questa importanza è testimoniata, tra l'altro, dal numero di richieste di intervento del mediatore, il cui trend pare in aumento.

Si rileva, però, che, proprio grazie all'esperienza di questi anni, l'azienda è arrivata a ritenere opportuno e, ormai, imprescindibile, intervenire agendo più direttamente sugli operatori non solo al fine di rendere l'intero contesto maggiormente maturo all'accoglienza di questo servizio ma anche per restituire al mediatore un ruolo più qualificante e incisivo.

In quest'ottica, nel Progetto 2007 è stato organizzato un corso di formazione destinato agli operatori sanitari (medici e infermieri) sul tema della mediazione. L'esito della formazione è stato molto positivo ed ha permesso di focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti particolarmente critici e delicati del dialogo interculturale.

Si rimanda ai paragrafi che seguono le modalità scelte per realizzare questi obiettivi e gli indicatori posti per la loro verifica.

#### **4) FINALITA' GENERALE E OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO E DELLE SUE EVENTUALI ARTICOLAZIONI**

Questo progetto di mediazione interculturale si pone l'obiettivo generale di rafforzare il ruolo dell'ospedale nella promozione della salute dei cittadini stranieri, anche attraverso il consolidamento di una maggiore consapevolezza tra gli operatori della necessità di elaborare modalità di relazioni adeguate all'utente straniero che tengano conto non solo delle diversità linguistiche ma soprattutto culturali.

Si rileva che gli obiettivi specifici del servizio di mediazione interculturale, già evidenziati nel precedente progetto, possono essere confermati.

Si elencano gli obiettivi specifici del progetto:

##### **Obiettivi per gli utenti**

- Creare le condizioni affinché i/le pazienti stranieri/e possano esprimere i propri bisogni, richieste, dubbi, garantendo loro la possibilità di avere una corretta comprensione di ciò che accade loro dal momento dell'accesso nella realtà ospedaliera;
- Assicurare ai/alle pazienti/e stranieri/e un contesto in cui possano percepire che la loro diversità etnica e culturale non sia considerata un limite, una barriera, ma bensì una ricchezza;
- Migliorare la conoscenza e l'utilizzo dei servizi.

##### **Obiettivi per gli operatori**

- Assicurare agli operatori strumenti per capire e farsi capire adeguatamente al fine di gestire l'incontro clinico con il/la paziente straniero e, quindi, personalizzare l'intervento;
- Coinvolgere gli operatori nell'individuazione delle criticità specifiche e nella ricerca di soluzioni praticabili che danno avvio a processi operativi di miglioramento continuo
- Accrescere negli operatori il valore della cultura delle differenze;
- Elaborare modalità di relazione adeguate all'utente straniero che tengano conto non solo delle diversità linguistiche ma soprattutto di quelle culturali.
- Valorizzare il ruolo e l'azione del mediatore interculturale, garantendo un contesto favorevole affinché possa svolgere efficacemente la sua funzione di "ponte" tra gli /le stranieri/e e la struttura sanitaria, facilitando così il raccordo tra culture diverse e conseguentemente permettendo un'efficace e completa presa in carico sanitaria.

## **5) DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI E DELLE LORO ARTICOLAZIONI (specificando quali azioni sono individualizzate e quali sono rivolte alla comunità di accoglienza).**

### SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Si intende proseguire il progetto di mediazione interculturale nelle strutture ospedaliere avviato nell'anno 2003. Il servizio prevede la presenza del mediatore presso il Presidio di Viale Ginevra per 12.30 ore settimanali e presso il Presidio Beauregard per 10 ore settimanali da distribuire a seconda delle esigenze garantendo la massima continuità al servizio. Al di fuori dell'orario di presenza nelle strutture ospedaliere, il mediatore potrà essere contattato solo per emergenze.

Le attività che il mediatore è chiamato a svolgere possono essere così sintetizzate:

- Attività di sportello specificatamente di orientamento e informazione rivolto agli utenti stranieri
- Interventi di mediazione linguistico-culturale nei reparti e nei servizi solo su richiesta degli operatori
- Contributi alla comunicazione interculturale e alla formazione: contribuire alla rilevazione, segnalazione di problematiche; collaborare alla predisposizione di strumenti informativi in lingua; concorrere ad elaborare percorsi formativi per gli operatori

Il progetto di mediazione interculturale si inserisce in un programma di interventi più ampio dell'Ente in quanto è entrato a far parte del progetto MFH (Migrant Friendly Hospital) all'interno della rete HPH italiana (ospedali per la promozione della salute) di cui l'Azienda USL è parte integrante dall'anno 2002. E' stato presentato, con successo al Convegno HPH di Courmayeur 2005, attraverso un poster che ne descriveva le finalità e gli obiettivi.

Si intende inoltre proseguire la formazione avviata nel 2007, gli argomenti presi in esame nel corso hanno fatto emergere nei partecipanti la consapevolezza di un bisogno di maggiore formazione ed informazione su queste tematiche. Gli operatori sanitari hanno ritenuto il corso un utile strumento per migliorare la relazione medico-paziente e la capacità di comunicare in un contesto transculturale permettendo così di sviluppare la capacità di distinguere i linguaggi che ne stanno alla base.

L'Azienda ha pertanto deciso, sulla base dell'esperienza assolutamente positiva, di proseguire la formazione agli operatori sanitari con la stessa metodologia.

## **6) AMBITO ENTRO IL QUALE SI SVILUPPA IL PROGETTO**

- Struttura ospedaliera

## **7) DESTINATARI**

Il progetto di mediazione interculturale si rivolge:

- Agli utenti stranieri extracomunitari
- Agli operatori delle strutture ospedaliere dell'Azienda

## **8) FORME DI INTEGRAZIONE E RACCORDO TRA SOGGETTI PROPONENTI IL PROGETTO**

- Condivisione di elementi e problematiche emerse in fase di progettazione
- Monitoraggio in itinere del progetto
- Valutazione finale del progetto

## **9) ALTRI ENTI, AGENZIE EDUCATIVE, O REALTA' ASSOCIATIVE DIVERSE DAI PROPONENTI MA COINVOLTE NELL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO O DI CUI SI RENDA NECESSARIO IL COINVOLGIMENTO**

Cooperativa "La Sorgente"

CCIE e Associazioni di stranieri presenti sul territorio per la promozione e informazione del servizio di mediazione interculturale e dei servizi che l'Azienda offre attraverso incontri con i rappresentanti delle suddette associazioni.

## **10) RISORSE**

### 10.1) Risorse umane

- a) Personale interno
  - Direzione Generale
  - Direzione Area Ospedaliera
  - U.B. Comunicazione – Ufficio Progetti Innovativi
  
- b) Personale esterno
  - Mediatori iscritti all'elenco regionale
  - Cooperativa "La Sorgente"

### 10.2) Risorse strutturali

Struttura ospedaliera: spazi e attrezzature informatiche presenti

## **11) STATO DI ATTUAZIONE DELLE INIZIATIVE**

- c) **lo sviluppo di un progetto già finanziato precedentemente con la stessa tipologia di fondi evidenziando gli elementi di novità**

Il progetto qui descritto costituisce certamente lo sviluppo di un progetto già finanziato poiché, mantenendo – sostanzialmente – invariate le caratteristiche del servizio di mediazione già sperimentato, sarà integrato da percorsi formativi che riprenderanno le tematiche affrontate nel corso di formazione svoltosi nel 2007.

Grazie all'esperienza del servizio di mediazione, del SISl, dell'ambulatorio di medicina di base per gli immigrati e del progetto "l'osservazione del dolore", comprensivo del corso di antropologia medica e la formazione contestuale al Progetto di mediazione 2007, l'Azienda può certamente asserire l'importanza fondamentale di mettere in atto un percorso integrato che individui il tema della formazione personale come uno dei nodi cruciali per riuscire ad esercitare la mediazione culturale in modo efficace anche nella pratica clinica.

Un lavoro di mediazione è un fenomeno dinamico e non statico, dipendente molto dal contesto – sociale, lavorativo – in cui opera; pertanto è opportuno e necessario integrare il servizio da azioni dirette a modificare il contesto, nella convinzione – più volte evidenziata – che l'accrescimento negli operatori della consapevolezza dell'importanza degli aspetti etnici e culturali anche nella pratica clinica avrà riflessi di sistema indubbiamente positivi.

## **12) TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO E DELLE SUE EVENTUALI ARTICOLAZIONI**

Progettazione: novembre 2007

Attuazione: gennaio – dicembre 2008

Diffusione dei risultati: febbraio 2009

Valutazione: dicembre 2008

### **13)PIANO DI VALUTAZIONE: DESCRIVERE GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL PERCORSO E GLI INDICATOIR DI PROCESSO E DI RISULTATO**

Relativamente agli indicatori di processo, si sottolinea come questi debbono essere specifici della fase progettuale da valutare. Si ritiene, invece, che gli indicatori di risultato debbano riferirsi al progetto inteso nella sua forma integrata.

#### **INDICATORI DI PROCESSO (QUANTITATIVI/QUALITATIVI) E DI RISULTATO**

##### **Servizio di mediazione:**

indicatore di quantità → nr. di richieste di intervento del mediatore

indicatore di qualità → ambito nel quale si è svolto l'intervento del mediatore (difficoltà linguistiche, culturali).

Questa rilevazione degli interventi, e la loro successiva analisi, consentirà di comprendere come il servizio di mediazione è utilizzato dagli operatori sanitari, permettendo così di intervenire per riportare l'azione del mediatore nell'ambito più specifico, favorendo il raggiungimento degli obiettivi progettuali.

### **14) CARATTERISTICHE INNOVATIVE E SPERIMENTALI DEL PROGETTO**

Nessun elemento innovativo.

### **15) PROSPETTIVE DI SVILUPPO DELL'INIZIATIVA SUCCESSIVE ALLA SUA REALIZZAZIONE**

Ci si trova a ribadire che il contesto non è ancora matura per accogliere il servizio di mediazione come struttura aziendale permanente.

Considerando valido l'approccio culturale sviluppato con il Progetto del 2007 l'Azienda intende proseguire il percorso formativo sperimentato con alto gradimento.

Si sottolinea che l'Azienda è comunque sensibile alla tematica della transculturalità ed infatti oltre al già avviato SISI, all'ambulatorio di medicina di base, ha organizzato un convegno sull'argomento "L'uomo, il migrante ed il suo bisogno di salute" per mantenere viva l'attenzione degli operatori e della popolazione sul tema dell'interculturalità.

### **16) COSTO DELL'ATTIVITA' DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE**

- n° di ore di mediazione previste

1260 ore/anno di cui: 640 Viale Ginevra

520 Beauregard

100 servizi vari (incontri di formazione, monitoraggio e valutazione)

- costo orario del mediatore

22 euro/ora

- cofinanziamento dell'Ente (minimo 40%)

euro 11.080,00

- voucher regionale (fino ad un massimo del 60%)

euro 16.632,00

## 17) COSTO COMPLESSIVO DEL PROGETTO

- Costo complessivo  
euro 27.720,00
- Finanziamento richiesto per il progetto  
euro 16.632,00 contributo regionale
- Cofinanziamento a carico degli Enti proponenti  
euro 11.080,00 Azienda USL
- Eventuali contributi di privati  
Nessuno
- Costo complessivo  
euro 27.720,00