

# CORSO DI AGGIORNAMENTO

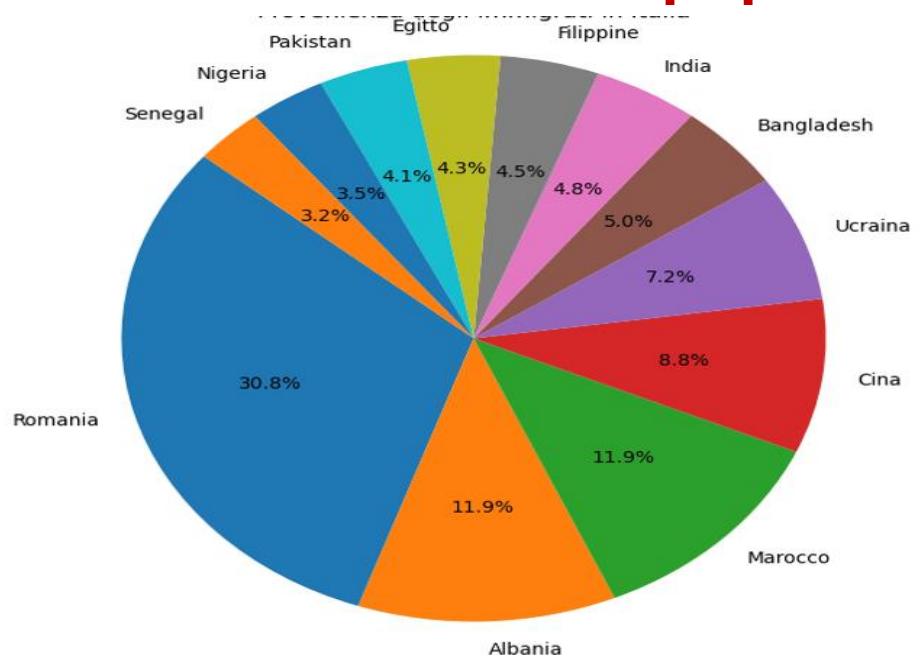
## TUBERCOLOSI: UN IMPEGNO GLOBALE

**Equità e accessibilità ai servizi:  
il ruolo della mediazione culturale**

## CONTESTO

1. Romania 21%
2. Albania 8,1%
3. Marocco 8,1%
4. Cina 6%
5. Ucraina 4,9%
6. Bangladesh 3,4%
7. India 3,3%
8. Filippine 3,1%
9. Egitto 2,9%
10. Pakistan 2,8%
11. Nigeria 2,4%
12. Senegal 2,2%

10% popolazione

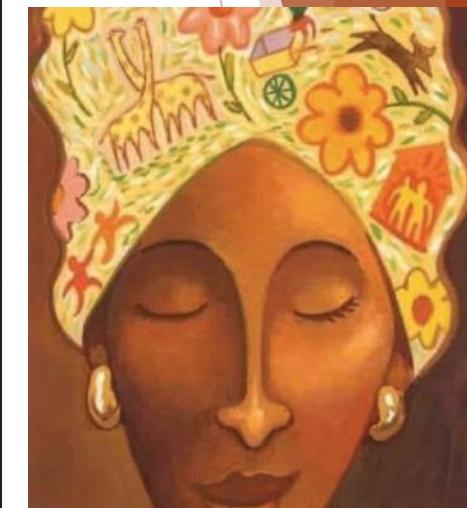


Nel mondo esistono 8475 lingue parlate

IN ITALIA SONO OLTRE 250 LINGUE/DIALETTI  
PARLATI DAI CITTADINI STRANIERI

# Specificità o differenze riscontrate nel mediare in ambito sanitario

	Frequenze	Percentuali
Non ho trovato specificità o differenze	49	28,0
Fragilità psicologica	62	35,4
Problemi strettamente sanitari	26	14,9
Status giuridico più precario	22	12,6
Assenza di rete sociale territoriale	9	5,1
Maggiori difficoltà comunicative e relazionali tra servizi e utenza anche per i linguaggi tecnico-specialistici	3	1,7
Problemi sanitari legati a difficoltà socio-culturali	2	1,1
Non so/non risponde	2	1,1
<b>Totale</b>	<b>175</b>	<b>100</b>



# IL MEDIATORE COME FIGURA PONTE

- *Ha il compito di gestire la complessa relazione fra 2 o più persone appartenenti a culture diverse: non deve occuparsi di uno solo dei due bensì delle relazioni che intercorrono fra loro.*
- *E' ricerca di continuità nelle situazioni dissimili, cercando fra esse un collegamento senza cancellare le reciproche specificità.*

I mediatori, possono essere considerati come coloro che determinano l'esito positivo della comunicazione, la riuscita delle relazioni d'aiuto, là dove intercorrono barriere create dalla diversità culturale



# Una foto della mediazione in Emilia Romagna

+ 400



## La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna

Uno strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze

Report di ricerca - giugno 2021

- **Donna over 40**
- **In Italia perlomeno da 15 anni**
- **Cittadinanza italiana (per lo più acquisita)**
- **Conoscenza di 3 lingue minimo**
- **Titolo di studio medio-alto**

## INMP - Elenco nazionale mediatori in Sanità

<https://sociale.regione.emilia-romagna.it/intercultura-magazine/notizie/la-mediazione-inter-culturale-in-emilia-romagna-anno-2021.pdf@@download/file/La%20mediazione%20inter-culturale%20in%20Emilia-Romagna%20anno%202021.pdf>

# Il valore aggiunto del mediatore nei servizi



- ▶ Generatore di trasformazione all'interno dell' equipe
- ▶ Portatore di innumerevoli conoscenze culturali
- ▶ Conoscenza dei sistemi sanitario, giuridico, scolastico, politico, economico, sociale, relazionale, culturale del paese ospite
- ▶ Conoscenza delle strutture familiari e del sistema relazionale nella cultura del paziente
- ▶ Conoscenza dei disturbi tradizionalmente riconosciuti nel mondo culturale del paziente
- ▶ Conoscenza delle condizioni degli immigrati della stessa provenienza del paziente nel territorio e della comunità di appartenenza
- ▶ Conoscenza dell'esperienza dell'emigrazione

# Mediazione in sanità

Quello sanitario è un sistema in cui l'introduzione di figure di mediatori appare particolarmente delicata, in particolare laddove vadano ad inserirsi nella complessa ed esclusiva relazione medico-paziente – o, più in generale,

curante-paziente – all'interno della quale, come noto, l'efficacia dell'intervento è fortemente dipendente da una piena collaborazione fiduciale tra le parti (si pensi al tema della compliance), in cui però occorre realizzare una comunicazione efficace. Il tema della mediazione interculturale in Sanità va a confluire in quello detto della 'medicina transculturale', in cui l'esigenza di strumenti e strategie di comunicazione e mediazione è fondante e implicita. Vi sono poi alcune condizioni, come per esempio quella dei rifugiati e dei richiedenti asilo, che necessitano di una particolare e specifica professionalità piuttosto che di molteplici, ma superficiali competenze.”

(fonte: da CARE 4, 2005 M. Marcea)



# Specificità' mediazione in ambito sanitario

I mediatori, oltre alla loro azione di generatori di trasformazione all'interno dell' equipe, sono portatori d'innumerevoli conoscenze culturali concernenti

elementi tradizionalmente riconosciuti nel mondo culturale del paziente;

- Il linguaggio è solo un aspetto della cultura nel lavoro di mediazione
- La necessità di tempo aggiuntivo (qualora si lavori con un mediatore)
- I mediatori necessitano di un training specifico per lavorare in ambito sanitario
- I mediatori possono trovare il lavoro in questi contesti particolarmente faticoso o stressante, per l'alto carico emotivo (trauma vicario)
- I professionisti sanitari necessitano di un training specifico sulle modalità di lavoro con i mediatori

VALE SEMPRE LA REGOLA: OGNI PAZIENTE E' UN MONDO A SE



# Con personale competente tranculturalmente la mediazione funzionera' se:

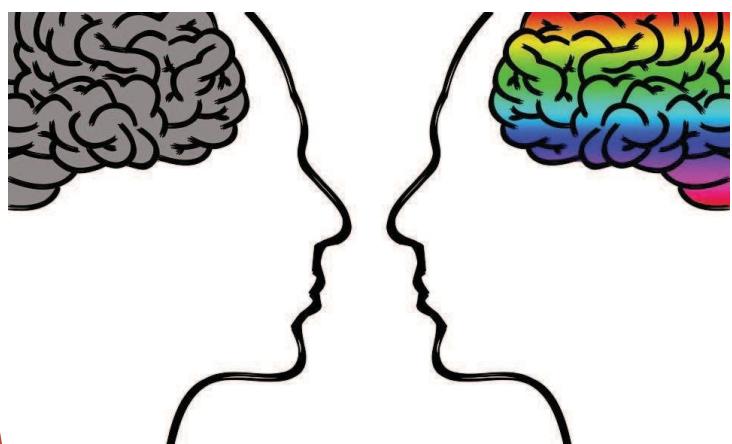
- l'incontro sarà visto/vissuto come un processo di comunicazione e negoziazione all'interno di un contesto sociale.
- in questo ambito la continuità della figura del mediatore va considerata alla pari del sanitario
- i mediatori hanno un luogo dove operare: definire uno spazio fisico dà loro riconoscimento da parte di professionisti/pazienti
- sarebbe importante includere costantemente i mediatori nelle riunioni di equipe o negli incontri di supervisione (l'équipe multidisciplinare)



# Pratiche di mediazione

## Cosa non fare...

- ▶ **I membri della famiglia non dovrebbe assumere il ruolo di mediatori**
  - L'utilizzo di mediatori informali (quali membri della famiglia, rappresentanti di comunità, amici o altri operatori) è fortemente sconsigliata perché puo' avere conseguenze anche gravi
  - i membri della famiglia rischiano di diventare i principali interlocutori
    - ↳ nel caso di un minore ..... ..... ....
    - ↳ nel caso di un adulto ..... ..... ....



- ▶ **Cambiare continuamente mediatore**

Per gli utenti i cambiamenti nell'equipe di lavoro possono causare perdita di fiducia, stress e disorientamento nei pazienti

# Raccomandazioni:

## Il colloquio transculturale



### 1. Preparare un incontro con il mediatore culturale

Questa preparazione condiziona il successo dell'intervento; permette di precisare che vi aspettate dal mediatore e come pensate di condurre il colloquio.

### 2. Parlare direttamente con l'utente

Il contatto visuale facilita un contatto diretto, inoltre il carattere del colloquio assume piu' quando ci si indirizza direttamente all'interessato

### 3. Essere "pazienti"

Una traduzione corretta obbliga a volte il mediatore culturale ad usare lunghe frasi di spiegazione, e può essere portato a fare domande supplementari per poter cogliere e tradurre il messaggio

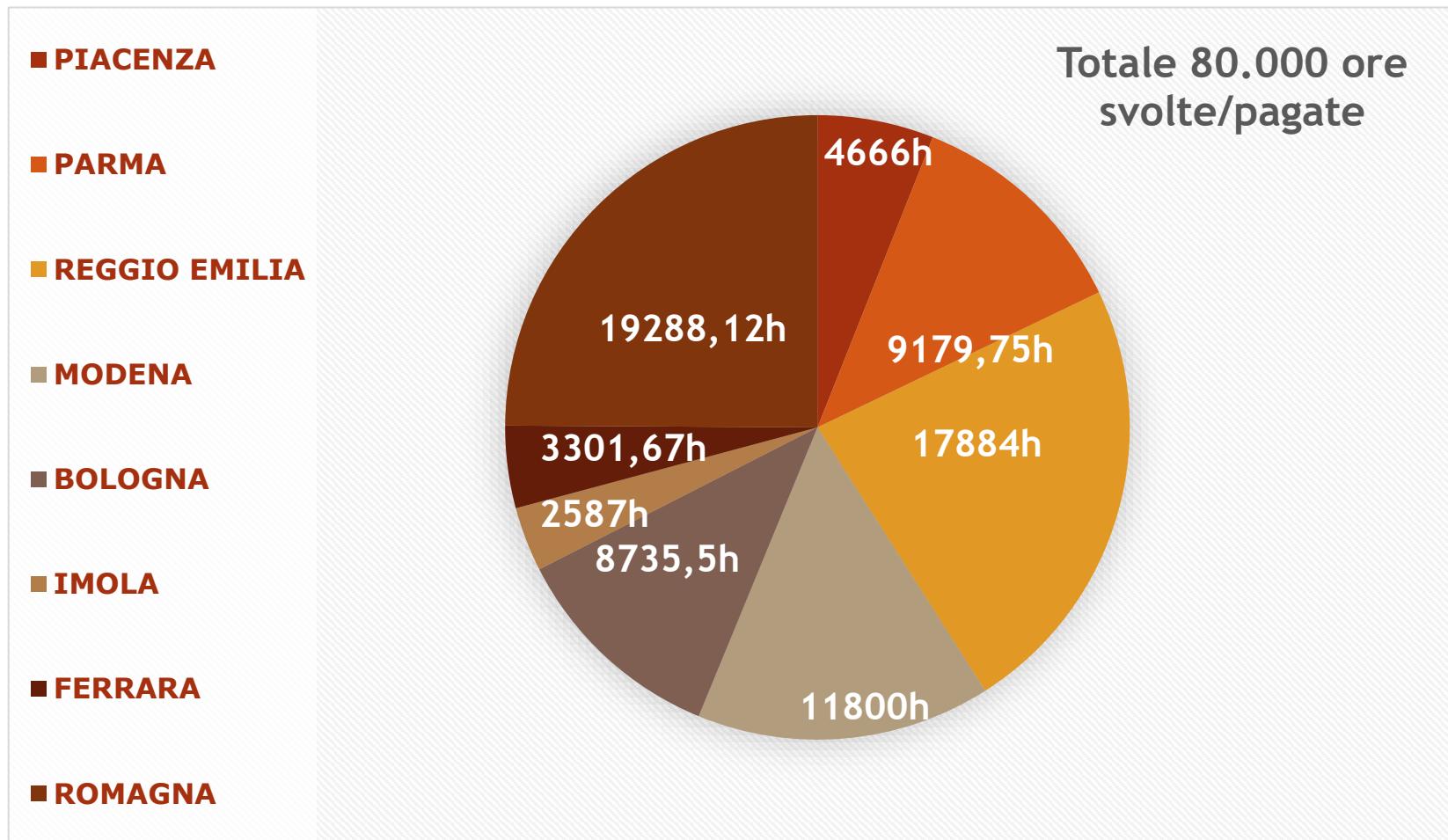
### 4. Usare un linguaggio semplice

Incoraggiate il paziente a porre domande e ad esprimersi; capita spesso che i migranti non osino fare domande agli operatori

### 5. Riservare un momento con il mediatore dopo l'incontro

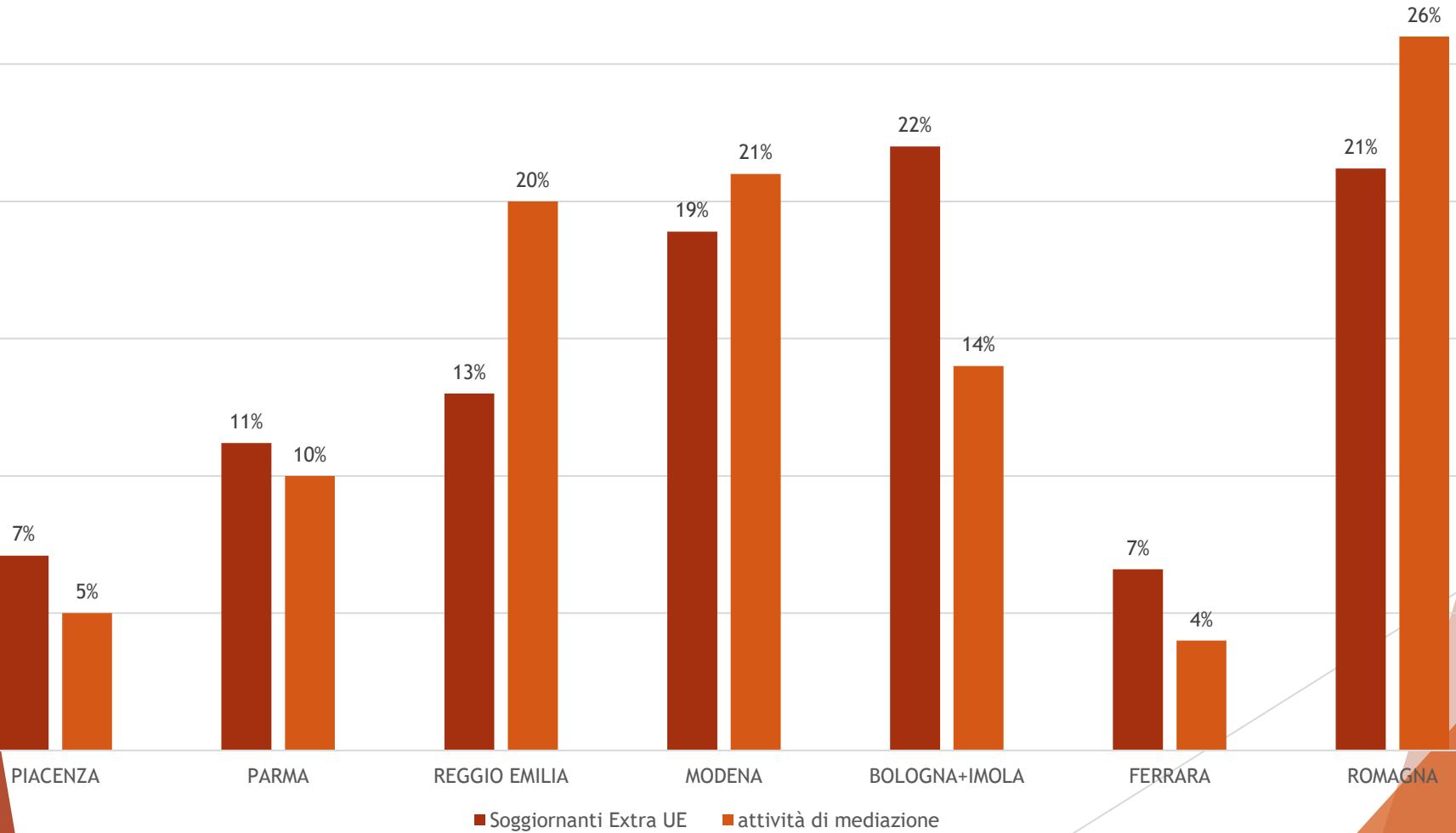
Può essere l'occasione per informarvi a proposito di certe credenze rispetto alla salute, agli usi o alle pratiche proprie alla cultura dell'utente.

# Ore svolte in ambito sanitario in Emilia-Romagna



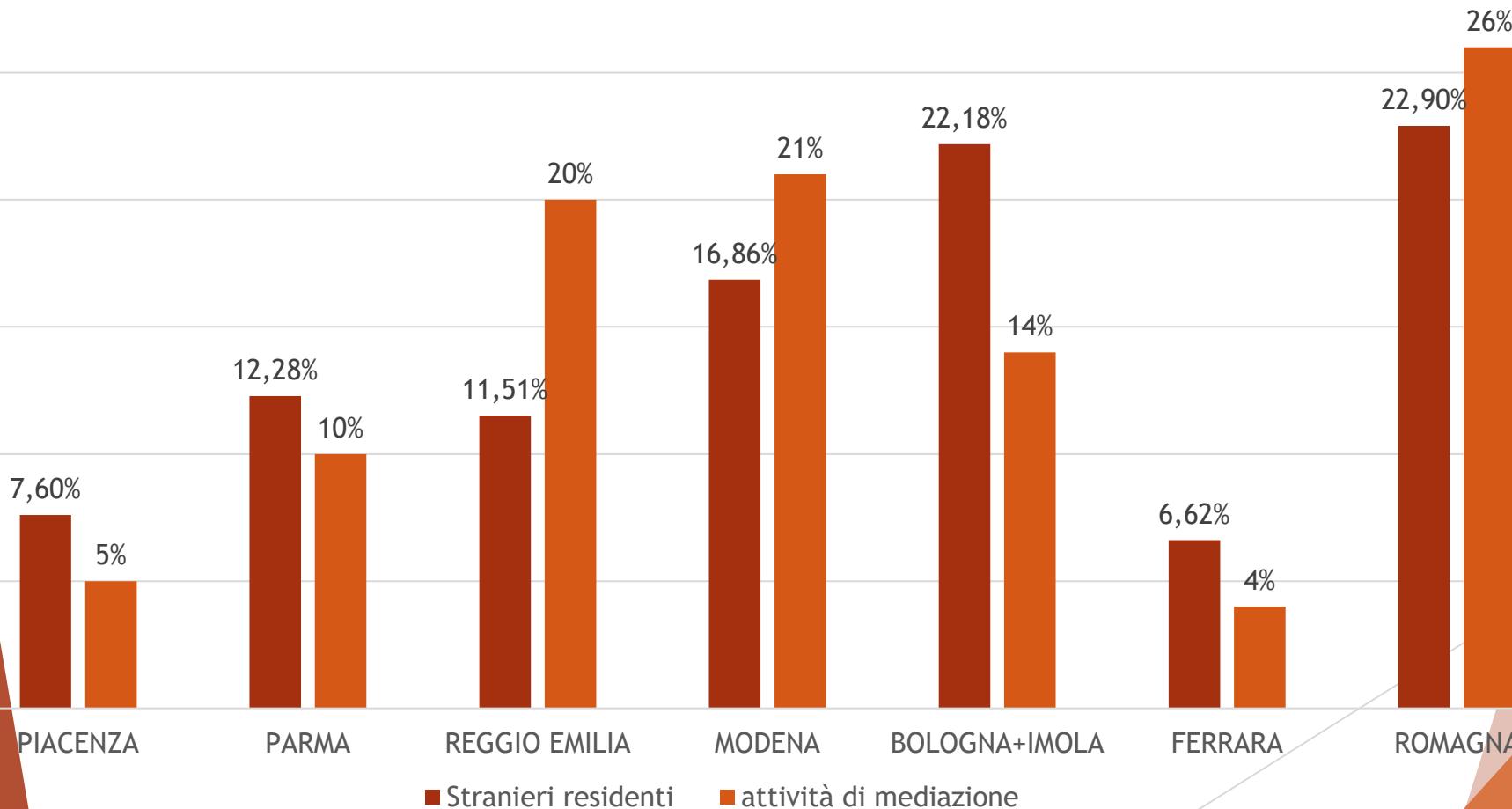
# Confronto tra le aziende sanitarie e la presenza dei cittadini stranieri nelle rispettive aree territoriali

## ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE VS SOGGIORNANTI EXTRA UE



# Confronto tra le aziende sanitarie e la presenza dei cittadini stranieri nelle rispettive aree territoriali

## Attività di mediazione vs Stranieri residenti



# Materiale Multilingua per operatori

<https://salutemigranti.emilia-romagna.it/hub-traduzioni>

# How to say Thank you in Europe

	Thank you		Хвала		Takk
	Thank ye		Hvala		Спасибо
	Diolch		Hvala		Faleminderit
	Gracias		Hvala		Köszönöm
	Gràcies		Ďakujem		Obrigado
	Eskerrik asko		Děkuji		Ačiū
	Grazie		Dziękuję		Paldies
	Merci		Дякую		Aitäh
	Mulțumesc		Дзякуй		Nais Tuke
	Благодаря		Tak		Tank
	Благодарам		Kiitos		გმადლობთ
	Ευχαριστώ		Tack		շնորհակալություն
	Danke		Takk		Teşekkür ederim
	Dank je		Takk		

Maltese:  
**Elf grazzi!**

Esperanto:  
**Dankon!**