

## Progetto Regionale sull'organizzazione dell'assistenza erogata nelle Aziende sanitarie in favore dei cittadini stranieri



Realizzata in occasione della XIII Conferenza Nazionale HPH  
*Empowerment della persona come strategia di promozione della salute nei luoghi di cura, nell'integrazione socio-sanitaria e nella comunità.*  
Reggio Emilia 24-26 settembre 2009

**A cura di**

Clara Curcetti, Pasquale Matacchione, Luisa Parisini, Vittoria Pastorelli

*Antonio Brambilla Responsabile del Servizio Assistenza Distrettuale, Medicina Generale, Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sanitari*

*Assessorato Politiche per la Salute – Regione Emilia-Romagna*

Amelia Ceci, Antonio Chiarenza, Ilaria Dall’Asta, Marina Greci, Mara Manghi, Benedetta Riboldi  
*Azienda USL Reggio Emilia*

*e con la preziosa collaborazione di*

Marcello Codeghini, Azienda USL Piacenza - Sigismondo Ferrante, Azienda USL Parma - Cristina Marchesi, Azienda USL Reggio Emilia - Marcello Burgoni, Azienda USL Modena - Maria Giovanna Caccialupi, Azienda USL Bologna - Maria Teresa Donattini, Azienda USL Imola - Michele Greco, Azienda USL Ferrara - Monica Fabbri, Azienda USL Ravenna - Andrea Bolognesi, Azienda USL Forlì - Anna Maria Piraccini, Azienda USL Cesena - Antonella Rossi, Azienda USL Rimini - Luca Sircana, Azienda Ospedaliero-Universitaria Parma - Cinzia Gentile, Azienda Ospedaliera Reggio Emilia - Simonetta Ferretti, Azienda Ospedaliero-Universitaria Modena - Cinzia Castellucci, Azienda Ospedaliero-Universitaria Bologna - Sandra Bombardi, Azienda Ospedaliero-Universitaria Ferrara - Rita Dal Passo, Istituto Ortopedico Rizzoli

# **Progetto regionale sull'organizzazione dell'assistenza sanitaria erogata nelle Aziende sanitarie in favore dei cittadini stranieri**

## **Indice**

---

- Premessa	pag. 4
- Metodologia	pag. 4
- Il quadro riassuntivo dei risultati del questionario	pag. 5
- Raccolta delle esperienze regionali	pag. 7

## Premessa

---

Il Piano Sociale e Sanitario Regionale 2008-2010 individua la necessità di dare risposte, attraverso un approccio multidimensionale e multidisciplinare, ai bisogni complessi, nel cui ambito si collocano gli interventi a favore dei cittadini stranieri; a tal fine, occorre garantire in ambito distrettuale l'erogazione delle prestazioni sanitarie, come previsto dalle normative nazionali e regionali.

In quest'ottica la Regione Emilia-Romagna segue da tempo il tema sull'organizzazione dell'assistenza erogata dalle Aziende sanitarie in favore dei cittadini stranieri.

Molti sono i fattori che stanno modificando il rapporto tra bisogno/domanda di salute e offerta dei servizi, tra cui l'aumento della popolazione immigrata, che sta imponendo un cambiamento della composizione etnica della popolazione.

Occorre tenere conto che le previsioni di crescita sono di un aumento progressivo di questa popolazione e che le persone immigrate, per la loro condizione socio-culturale svantaggiata, presentano spesso uno stato di salute più problematico rispetto alla media della popolazione.

Per affrontare tali sfide le Aziende sanitarie regionali hanno nel tempo introdotto innovazioni sul piano assistenziale, organizzativo e comunicativo nel tentativo di migliorare l'equità nell'accesso ai servizi e nelle cure e rimuovere gli ostacoli ad una adeguata partecipazione ai processi di cura. Le caratteristiche di eterogeneità e dinamicità del fenomeno richiedono, da una parte l'utilizzo sistematico dei flussi informativi sanitari correnti, dall'altra la messa a punto di nuovi strumenti di rilevazione orientati al monitoraggio di specifici ambiti dell'assistenza sanitaria e tarati sulle esigenze della programmazione regionale.

Il progetto si prefigge di:

- creare uno strumento comune di monitoraggio degli interventi sanitari in ambito regionale, con particolare riferimento all'assistenza degli immigrati irregolari;
- gettare le basi per la costruzione di una rete informativa regionale sull'assistenza sanitaria agli immigrati tale da consentire una messa in rete delle esperienze e dei modelli organizzativi adottati dalle Aziende sanitarie regionali e favorire lo sviluppo di modelli di buone pratiche in termini di equità dell'accesso e di qualità delle cure;
- favorire il confronto e la discussione sui modelli organizzativi adottati nelle Aziende sanitarie regionali.

## Metodologia

---

Il Progetto regionale ha preso avvio nell'anno 2007 in collaborazione con l'Azienda Usl di Reggio Emilia, come esempio di realizzazione di buone pratiche in questo campo.

A tal fine è stato elaborato e successivamente somministrato un questionario a tutte le Aziende sanitarie per rilevare informazioni sull'assistenza erogata in favore della popolazione immigrata, i cui risultati sono stati presentati al Convegno "Qualità dei servizi sanitari in un contesto multiculturale" tenutosi a Reggio Emilia il 9/10 ottobre 2008.

Per promuovere, sostenere e monitorare le azioni avviate nell'ambito del Progetto regionale è stato istituito un Gruppo di Progetto costituito da rappresentanti della Regione Emilia-Romagna con il coinvolgimento di tutte le Aziende sanitarie regionali.

Nell'anno 2009, si prosegue nel lavoro di monitoraggio degli interventi sanitari in favore dei cittadini stranieri, rimodulando il *questionario di rilevazione* per migliorare ed ampliare le informazioni raccolte. Si è, inoltre, ritenuto utile mettere insieme le diverse *esperienze raccolte nelle realtà aziendali* per costruire una rete regionale di confronto tra i diversi operatori per dare forza e sviluppare un nuovo sistema di cura capace di dare risposta ai bisogni complessi delle persone e delle famiglie immigrate.

## Il quadro riassuntivo dei risultati del questionario

---

Il questionario rileva informazioni sull'assistenza erogata in favore dei cittadini stranieri ed è suddiviso in tre diverse sezioni:

- la prima sezione rileva la presenza di un servizio di mediazione linguistico-culturale e le relative modalità di svolgimento del servizio;
- la seconda sezione rileva le modalità con cui viene assicurata l'assistenza sanitaria agli stranieri temporaneamente presenti;
- la terza sezione rileva valutazioni generali sugli stranieri temporaneamente presenti anche relativamente alle loro condizioni di vita e di lavoro.

Vengono di seguito illustrati i principali risultati:

- il servizio di mediazione linguistico-culturale è presente in 16 Aziende sanitarie su 17, pari al 94%. Nelle Aziende sanitarie in cui tale servizio è presente si rileva: una presenza fissa (attività continuativa in una sede prestabilita) pari al 94%, uno sportello informativo pari all'81%, un intervento programmato (presenza pianificata di settimana in settimana) pari all'88%, un intervento urgente (gli operatori sanitari dispongono di una tabella con la disponibilità di reperibilità e i numeri di telefono dei mediatori) pari all'81%, un intervento telefonico (servizio telefonico di interpretariato) pari all'81%, un servizio di traduzione materiale informativo/documentazione pari all'88%;
- nel 73% delle Aziende USL esiste almeno una struttura ambulatoriale dedicata che eroga prestazioni sanitarie agli stranieri temporaneamente presenti; le figure professionali presenti in tali strutture sono: mediatori (100%), assistenti sociali (38%), medici (100%), infermieri (100%), psicologi (38%); le prime tre aree di provenienza degli stranieri temporaneamente presenti che accedono alle strutture ambulatoriali dedicate sono: Europa dell'Est, Nord Africa e Cina;
- per l'erogazione dei servizi, le Aziende sanitarie hanno stipulato accordi/convenzioni con associazioni di volontariato, ONG, ONLUS ed Enti locali;
- sono stati inoltre analizzati i diversi punti di vista degli operatori sulle condizioni di vita che hanno il maggior impatto sulla salute degli stranieri temporaneamente presenti, nonché le principali ragioni che ne ostacolano l'accesso ai servizi sanitari e le possibili azioni di miglioramento.



**R**accolta

**d**elle

**E**sperienze

**R**egionali

<b>Titolo</b>	<b>Categoria</b>	<b>Azienda Sanitaria</b>	<b>pag.</b>
Ambulatorio infettivologico per la salute del migrante e medicina interculturale	Esperienza di cura	Azienda USL Piacenza	10
Figli dell'immigrazione: la sfida dell'integrazione	Comunicazione e formazione	Azienda USL Parma	11
Ambulatorio odontoiatrico Azienda USL-Caritas per stranieri temporaneamente presenti	Esperienza di cura	Azienda USL Reggio E.	13
Ambulatorio dedicato alle donne "assistenti familiari" con stranieri temporaneamente presenti	Esperienza di cura	Azienda USL Reggio E.	15
Centro salute famiglia straniera	Esperienza di cura	Azienda USL Reggio E.	17
Messa a punto di un sistema di sorveglianza epidemiologica delle condizioni di salute della popolazione immigrata	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	19
Eva Luna: oltre la prostituzione. Un cammino verso un processo di liberazione e di integrazione sociale	Esperienza di cura	Azienda USL Reggio E.	21
Tutela delle fasce deboli: comunicazione ed offerta di servizi della prevenzione	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	23
La comunicazione interculturale nel sistema sanitario: un percorso formativo partecipato per operatori del servizio sanitario.	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	25
Informazione, educazione ed empowerment del paziente e delle comunità immigrate	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	27
La genitorialità nella migrazione	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	29
Gruppo di miglioramento sulla migrazione all'interno del Dipartimento di Salute Mentale	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	30
Il Drago e la Fenice. Corsi di preparazione alla nascita per donne cinesi	Materno infantile	Azienda USL Reggio E.	31
Il luogo delle origini	Materno infantile	Azienda USL Reggio E.	32
Servizio di mediazione linguistico culturale aziendale	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	34
Formazione operatori sanitari: incontri di supervisione clinica al CSFS	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	36
La Stanza di Dante	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	37
Casi clinici e terapia transculturale	Comunicazione e formazione	Azienda USL Reggio E.	38
Osservatorio provinciale sui cittadini stranieri	Comunicazione e formazione	Azienda USL Modena	39
Il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini	Materno infantile	Azienda USL Bologna	40
Corso a catalogo aziendale "Immigrazione e salute"	Comunicazione e formazione	Azienda USL Bologna	42
Mediazione interculturale	Comunicazione e formazione	Azienda USL Azienda OSP Bologna	43

<b>Titolo</b>	<b>Categoria</b>	<b>Azienda Sanitaria</b>	<b>pag.</b>
Mutilazioni Genitali Femminili – Progetto Aurora	Materno infantile	Azienda USL Bologna	45
Percorso Nascita alle donne migranti	Materno infantile	Azienda USL Imola	46
Accessibilità al servizio consultoriale per donne immigrate	Materno infantile	Azienda USL Imola	47
Attività psicologica del consultorio familiare	Materno infantile	Azienda USL Imola	48
Servizio di mediazione culturale	Comunicazione e formazione	Azienda USL Imola	49
Dispositivi di accoglienza, di facilitazione di accesso e di comunicazione	Comunicazione e formazione	Azienda USL Ferrara	50
Servizio di mediazione linguistico-culturale	Comunicazione e formazione	Azienda USL Ravenna	51
Servizio consultoriale per donne e bambini immigrati	Materno infantile	Azienda USL Forlì	53
Rete Intranet per la salute e l'assistenza sanitaria ai cittadini stranieri	Comunicazione e formazione	Azienda USL Forlì	55
Servizio di mediazione culturale e linguistica	Comunicazione e formazione	Azienda USL Forlì	57
Osservatorio provinciale sull'immigrazione	Comunicazione e formazione	Azienda USL Forlì	59
Disuguaglianze in salute e nell'accesso ai servizi tra popolazione straniera e italiana	Comunicazione e formazione	Azienda USL Cesena	60
Implementazione del servizio di mediazione culturale	Comunicazione e formazione	Azienda USL Cesena	62
Ambulatorio extra-UE	Esperienza di cura	Azienda USL Rimini	65
Spazio dedicato alle donne extracomunitarie e ai loro bambini	Materno infantile	Azienda USL Rimini	67
Servizio di mediazione culturale	Comunicazione e formazione	Azienda OSP Modena	68
L'Ospedale multiculturale	Comunicazione e formazione	Azienda OSP Bologna Azienda USL Bologna	70
Mediazione interculturale interaziendale: funzionalità e coordinamento	Comunicazione e formazione	Azienda OSP Ferrara Azienda USL Ferrara	72

**Ambulatorio infettivologico per la salute del migrante e medicina interculturale**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Donisi Alessandra

**Indirizzo**

Cantone del Cristo, 1 – Piacenza

**Recapito telefonico**

0523-303654

**Distretto di**

Città di Piacenza

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Piacenza

**E-mail**

a.donisi@ausl.pc.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

L'Ospedale è situato in posizione centrale nel contesto geografico cittadino e si è quindi scelto di istituire la struttura dedicata all'interno dell'Ospedale stesso. Considerato inoltre che nelle vicinanze della Stazione Ferroviaria è situato l'Ambulatorio "Santa Caterina", si riesce in tal modo a garantire che le due zone della città più frequentate dagli immigrati siano presidiate dalle strutture dedicate.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Obiettivo generale:

- erogare assistenza medica essenziale e specialistica ai pazienti immigrati, anche non regolarmente soggiornanti.

Obiettivi specifici:

- garantire l'accesso alla medicina essenziale;
- garantire la prevenzione, diagnosi e cura delle malattie infettive.

**3. Risultati attesi**

- aumento degli accessi;
- aumento dei pazienti presi in carico;
- diminuzione degli accessi al Pronto Soccorso;
- estensione dello screening M.S.T. e TBC.

**4. Azioni**

- accoglienza guidata dalla mediazione culturale;
- adempimenti burocratici (richiesta codice STP);
- erogazione delle prestazioni sanitarie:
  - prelievo ematico;
  - tampone vaginale;
  - approfondimenti diagnostici;
  - prescrizione farmacologica.

**Figli dell'immigrazione: la sfida dell'integrazione**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Davolo Andrea

**Indirizzo**

Via XXII Luglio, 27 - Parma

**Recapito telefonico**

0521-393429

**Distretto di**

Parma

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Parma

**E-mail**

adavolo@ausl.pr.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Il progetto "Figli dell'immigrazione: la sfida dell'integrazione", promosso dallo Spazio Salute Immigrati dell'Azienda USL di Parma in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Parma, si pone l'obiettivo di intervenire sulle relazioni ed il contesto in cui vivono gli adolescenti immigrati a Parma per favorire il protagonismo attivo di questi ragazzi allo scopo di facilitare percorsi di integrazione sociale e culturale.

La prima fase della ricerca intervento ci ha consentito di approfondire le conoscenze relative alla condizione psico-sociale dell'adolescente immigrato a Parma, dei suoi bisogni e delle sue aspettative interrogando il punto di vista di alcuni rappresentanti adulti di 4 diverse comunità di migranti presenti sul territorio della città di Parma (rappresentanti cinesi, ghanesi, marocchini, moldavi). La scelta di questo tipo di interlocutore si connetteva con l'esigenza di comprendere, innanzitutto, la percezione che gli adulti immigrati hanno delle loro "seconde generazioni", intervistando chi conosce in modo diretto e non mediato le storie familiari all'interno delle quali si strutturano i vissuti e le relazioni dell'adolescente immigrato.

La riflessione avviata sulla base delle criticità, emerse in questa fase prettamente conoscitiva del nostro progetto, ci ha consentito di impostare la fase successiva, un percorso più direttamente rivolto agli adolescenti di alcune scuole superiori della città di Parma.

**2. Obiettivi generali e specifici**

La finalità generale dell'iniziativa era quella di coinvolgere gruppi-classe di adolescenti, e in particolare di adolescenti migranti di seconda generazione, in un processo di apprendimento e di scoperta delle possibilità di interazione con le realtà territoriali presso cui possono intervenire e interloquire per trovare risposte ai bisogni da loro espressi.

Gli obiettivi specifici e misurabili di tale progetto riguardavano l'ideazione, da parte dei gruppi coinvolti, di micro-progetti che potessero mettere in connessione gli adolescenti migranti con gli enti, le organizzazioni, le associazioni del territorio.

**3. Risultati attesi**

Acquisizione di una maggiore consapevolezza da parte adolescenti di seconda generazione riguardo la propria condizione psico-sociale, i propri bisogni e le proprie esigenze. Maggiore conoscenza dei meccanismi di interazione sociale nei quali si può intervenire per suscitare modifiche nelle risposte

istituzionali ed attivare i soggetti del territorio (enti, associazioni, organizzazioni) in relazione alle proprie richieste. Costruzione di uno spazio di iniziativa autonoma sul territorio da parte degli adolescenti migranti di seconda generazione, nella misura in cui si potrà dare continuità a i gruppi di lavoro che si sono formati.

#### **4. Azioni**

##### **- L'aggancio**

L'intervento è seguito presso quelle classi o gruppi scolastici che presentano una più alta incidenza di alunni stranieri.

Si parte dunque dalla realtà psico-sociale quotidiana della vita di questi ragazzi, caratterizzata dalla condivisione di spazi fisici, sociali, psicologici tra ragazzi italiani e ragazzi immigrati.

La fase di aggancio operativamente prevede la distribuzione nelle classi coinvolte di un questionario rivolto all'indagine delle seguenti aree tematiche: strutturazione del tempo libero, relazione con i genitori, sostegno genitoriale e condivisione emotiva in famiglia, relazioni amicali, rapporto con il territorio e, infine, solo per i ragazzi migranti, percorso migratorio.

##### **- Focus Group**

La restituzione dei risultati raccolti con il questionario avviene nel corso di focus group realizzati in ciascuno degli istituti coinvolti.

L'obiettivo di questi focus group è quello di favorire l'emergere di una consapevolezza della propria condizione psico-sociale a partire dalla discussione, dalla riflessione e dallo scambio.

##### **- Costituzione di gruppi di lavoro**

La terza fase consiste nella costituzione di gruppi di lavoro, a partire dai focus group che sono stati realizzati. L'obiettivo di questi gruppi è quello di fornire, agli adolescenti che lo desiderano, un soggetto sociale organizzato attraverso il quale interagire con il territorio e le sue diverse realtà istituzionali e associative. Il gruppo di lavoro permetterebbe infatti di articolare sia il dato psicologico (il bisogno espresso), sia il dato sociale (l'interdipendenza). In altri termini, il soddisfacimento di un bisogno collettivo, che trova nel sociale la sua realizzazione, richiede l'intervento di una pluralità di persone consapevoli di dipendere gli uni dagli altri. Per costruire i gruppi di lavoro sono quindi utilizzati esercizi interattivi la cui finalità è proprio la costruzione dell'interdipendenza.

##### **- Micro-progetti**

La quarta fase dell'intervento porta verso lo sviluppo di micro-progetti con i gruppi di lavoro che si sono costituiti. Questi micro-progetti si modificano e si estendono a seconda dei bisogni e degli interessi percepiti dai partecipanti ai gruppi di lavoro e devono mettere i ragazzi in condizione di intervenire sui meccanismi di interazione sociale per suscitare modifiche nelle risposte istituzionali e per attivare i soggetti del territorio in relazione alle richieste di cui i ragazzi si fanno portavoce. Queste iniziative devono quindi servire per creare una dialettica tra "seconde generazioni" e territorio, per mettere in contatto adolescenti e adulti, adolescenti e istituzioni e per cercare forme di collaborazione e spazi di iniziativa autonoma che permetteranno l'inserimento positivo nel contesto sociale e culturale del territorio.

**Ambulatorio odontoiatrico Azienda USL-Caritas per stranieri temporaneamente presenti**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Fornaciari Rossano

**Indirizzo**

Viale Monte San Michele, 8/a – Reggio Emilia

**Recapito telefonico**

0522-335580

**Distretto di**

Reggio Emilia

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Reggio Emilia

**E-mail**

rossano.fornaciari@ausl.re.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Da 10 anni l'Azienda USL ha attivato un ambulatorio per l'assistenza sanitaria agli STP.

Sin dall'inizio le attività sanitarie sono state progettate e condotte con la collaborazione della locale Caritas diocesana (presente una convenzione).

La presenza sul territorio di persone senza permesso di soggiorno, in particolare nel capoluogo di provincia, ha visto un progressivo aumento sin dai primi anni di attività degli ambulatori (da circa 1.000 visite dei primi anni, alle oltre 12.000 dello scorso 08). E' stato importante sin dall'apertura degli ambulatori il monitoraggio dell'utenza e la costante valutazione del motivo sanitario della visita: per poter rendere chiari e comparabili i dati si è implementato un data base per la gestione dati (anagrafici ed ICD9 per la diagnosi).

Tra i bisogni di salute più significativi si è da subito evidenziato il problema delle cure odontoiatriche (gestione del dolore, carie, ascessi, rotture accidentali di denti, ecc).

Attraverso l'estensione della convenzione con Caritas dal 2004 abbiamo attivato un apposito ambulatorio presso il poliambulatorio di via Adua 83.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- Offrire cure odontoiatriche urgenti ed essenziali per STP.
- Offrire elementi di educazione sanitaria per la salute orale.
- Offrire indicazioni e valutazioni per cure complesse odontoiatriche (estrazioni degli ottavi, richieste di ortopantomografia, ecc).
- Avviare alcuni STP al progetto protesi sociale (Azienda USL, Caritas, scuola per odontotecnici).

**3. Risultati attesi**

L'apertura di un ambulatorio con "riunito" per cure odontoiatriche presso la struttura poliambulatoriale Caritas di via Adua ci ha permesso di poter dare una risposta ai bisogni di cura non urgenti: 3 sono le mezze giornate settimanali di attività con modalità di accesso alle cure attraverso un appuntamento da noi gestito. Tutte le cure sono gratuite.

Inoltre per poter dare una risposta alle urgenze si utilizza il servizio pubblico di odontoiatria (con pagamento del ticket).

Mediamente in un anno sono trattati numero 350 persone con un numero di accessi di poco sopra alle 1000 visite annue.

#### 4. Azioni

Due sono i macro capitoli sui quali si è lavorato:

- la necessità di garantire una risposta al bisogno di cure odontoiatriche non urgenti;
- gestire e programmare la sicurezza degli operatori nel lavoro di cura.

Le azioni intraprese quando uno straniero chiede cure odontoiatriche sono:

- valutazione del problema odontoiatrico da parte di un medico di medicina generale;
- indicazione di eventuale terapia o indagini radiologiche prima di accesso alle cure (es. in caso di ascesso);
- se il problema di cura è urgente, invio agli ambulatori dell'Azienda USL (con pagamento ticket);
- se il problema odontoiatrico è differibile e programmabile invio agli ambulatori dedicati con prenotazione programma informatizzato;
- ad ogni "intervento di cura" consegna di altra data di appuntamento;
- se necessita di eventuale protesi, alla fine delle cure inviato al centro ascolto della Caritas per presa in carico.

Le azioni intraprese per garantire sicurezza e qualità delle cure:

- valutazione se lo straniero è effettivamente STP;
- accreditamento della struttura che eroga la cura (sede Caritas);
- obbligo della Caritas di avere operatori sanitari idonei (medici o infermieri);
- formazione continua;
- adesione dei protocolli aziendali per tutte sequenze lavorative (sterilizzazione, protezione individuale, ecc);
- fornitura di materiale d'uso (guanti, amalgame, ecc) da parte dell'Azienda USL;
- valutazione annuale di risultati e costi.

**Ambulatorio dedicato alle donne "assistenti familiari" con stranieri temporaneamente presenti**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Fornaciari Rossano

**Indirizzo**

Viale Monte San Michele, 8/a – Reggio Emilia

**Recapito telefonico**

0522-335580

**Distretto di**

Reggio Emilia

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Reggio Emilia

**E-mail**

rossano.fornaciari@ausl.re.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Da 10 anni l'Azienda USL ha attivato un ambulatorio per l'assistenza sanitaria agli STP: l'obiettivo è il poter garantire "la salute" a chi non è in regola col permesso di soggiorno (legge 40 del 1998). Sin dall'inizio le attività sanitarie sono state progettate e condotte con la collaborazione della locale Caritas diocesana (presente una convenzione).

La presenza sul territorio di persone senza permesso di soggiorno, in particolare nel capoluogo di provincia, ha visto un progressivo aumento sin dai primi anni di attività degli ambulatori (da circa 1000 visite dei primi anni, agli oltre 12.000 dello scorso 08).

Il costante monitoraggio dell'utenza, in particolare per genere e paese di provenienza, ci ha dato la possibilità di rilevare un aumento progressivo di donne dai paesi dell'ex blocco della Russia: in particolare dal 2002 donne provenienti da Ucraina, Moldavia e Romania hanno richiesto visite nei nostri ambulatori. Da circa 2 anni, a parziale sostituzione delle neo comunitarie donne rumene, sono presenti molte Georgiane.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- garantire l'accesso alle cure;
- migliorare la comprensione linguistica-culturale;
- facilitare il corretto uso dei servizi e informare sui percorsi socio-sanitari;
- ridurre gli accessi al pronto soccorso per codici bianchi.

**3. Risultati attesi**

Adesione completa ai trattamenti sanitari nelle donne STP che svolgono lavoro di cura "assistenti familiari":

- mantenimento della salute dello straniero stesso;
- valorizzare il lavoro di cura alla persona a cui la "badante" presta assistenza.

**4. Azioni**

Per poter rispondere in modo completo ai bisogni organizzativi e operativi degli operatori, ma in particolare per facilitare l'accesso degli utenti si sono trovate alcune soluzioni:

- presenza del mediatore linguistico culturale;

- apertura di un ambulatorio con visita con appuntamento, nella giornata feriale di riposo delle "badanti";
- comunicazione ai punti di pronto soccorso locali della presenza e finalità dell'ambulatorio dedicato;
- informazione ai medici di medicina generale (che spesso incontrano le donne al domicilio dei loro assistiti);
- formazione degli operatori;
- formulazione di materiale pluri-lingue;
- risposta ai bisogni "semplici" di cura odontoiatrica;
- utilizzo degli specialisti Caritas per indagini di 2 livello (ortopedico, ecografista, ecc);
- valutazione dell'assistente sociale in caso di problematiche specifiche (violenze, abitazione, ecc).

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Manghi Mara

Indirizzo

Via Monte San Michele, 8/a – Reggio Emilia

Recapito telefonico

0522-335580

Distretto di

Reggio Emilia

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Reggio Emilia

E-mail

Mara.manghi@ausl.re.it; stranieri@ausl.re.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Principio ispiratore:

Articolo 32 della Costituzione Italiana (1947) "La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana".

Normativa attuale:

- Legge 6 Marzo 1998 n. 40 (Turco-Napolitano).
- "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".
- Legge 30 Luglio 2002 n. 189 (Bossi-Fini).
- "Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo".
- Legge Regionale 24 marzo 2004, n. 5 "Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati".
- Piano socio sanitario Regionale 2008-2010.

2. Obiettivi generali e specifici

Garantire cure sanitarie urgenti, continuative ed essenziali agli stranieri temporaneamente presenti sul territorio provinciale in condizioni di irregolarità o clandestinità senza alcuna copertura di assistenza socio-sanitaria:

- la tutela della salute psicofisica;
- la prevenzione e il contenimento delle malattie infettive;
- il supporto alle problematiche sociali ( per donne e bambini).

Aiutare e sostenere cittadini con il permesso di soggiorno o europei non iscritti al SSN che:

- hanno una scarsa conoscenza della lingua italiana tale da compromettere lo stato di salute;
- non conoscono la rete dei servizi sanitari;
- necessitano di orientamento ed accompagnamento.

3. Risultati attesi

- Offrire informazioni per garantire conoscenza dei diritti fondamentali.
- Migliorare l'accesso ai servizi ed in particolare l'idoneo utilizzo dei presidi esistenti (pronto soccorso, ricoveri ospedalieri, ecc).

- Offrire screening mirati alla prevenzione ed individuazione precoce di malattie infettive o degenerative anche nell'interesse della salute pubblica.
- Favorire il mantenimento dello stato di salute della singola persona senza iscrizione al servizio sanitario.

#### **4. Azioni**

Collaborazione e collegamento permanente con altri enti; in particolare per l'erogazione di prestazioni sanitarie attraverso una convenzione con la Caritas locale (vedi schema gg di ambulatorio) e, per il sostegno a problemi sociali, con la presenza dell'assistente sociale del comune capoluogo due volte al mese.

##### Giornate di ambulatorio ad accesso libero:

- Lunedì pomeriggio 14.30-18.30 (presso Caritas).
- Martedì pomeriggio (14.00-19.00) Azienda USL.
- Giovedì pomeriggio 14.30-18.30 (presso Caritas).
- Sabato mattina (8.00-14.00) Azienda USL.

##### Giornate di ambulatorio progetti speciali:

- Ambulatorio Eva Luna (ogni mercoledì, accesso libero) Azienda USL.
- Ambulatorio pediatrico (1 alla sett. con appuntamento) Azienda USL.
- Ambulatorio TBC (1 mercoledì al mese) Azienda USL.
- Ambulatorio infermieristico (tutti i venerdì, accesso libero e non) Azienda USL.
- Ambulatorio ostetrico ( 3 gg al mese con appuntamento) Azienda USL.
- Ambulatorio per cure odontoiatriche (3 gg alla settimana) Caritas.
- Ambulatorio Badanti (tutti i mercoledì con appuntamento) Azienda USL.

Messa a punto di un sistema di sorveglianza epidemiologica  
delle condizioni di salute della popolazione immigrata

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Candela Silvia

Indirizzo

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

Recapito telefonico

0522-335490

Distretto di

Reggio Emilia

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Reggio Emilia

E-mail

silvia.candela@ausl.re.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

La provincia di Reggio Emilia è una delle province italiane a maggiore immigrazione, e la popolazione immigrata è costituita, come pressoché ovunque in Italia, da persone provenienti da nazioni assai diverse tra loro per cultura, tradizioni, organizzazione sociale e sanitaria. E' quindi importante impostare un **sistema di sorveglianza epidemiologica** delle condizioni di salute di una porzione così rilevante di popolazione, centrato sulle diverse nazionalità, finalizzato a cogliere sia i principali problemi di salute che le modalità di utilizzo dei Servizi sanitari.

2. Obiettivi generali e specifici

In generale: Si possono elencare diversi utilizzi di un tale "sistema di sorveglianza": una migliore programmazione dei servizi sanitari, che tenga conto dei nuovi, o solo diversamente frequenti, bisogni di salute; il desiderio di colmare, o prevenire, le disuguaglianze di salute che le difficili esperienze di vita si portano appresso; la necessità di indirizzare verso un utilizzo più congruo, e quindi più efficiente, dei servizi sanitari. Più in generale, si può ipotizzare che un buon ascolto delle necessità e dei problemi di salute di una parte di popolazione, numericamente rilevante e socialmente complessa possa far sì che sia favorito il processo di integrazione in una collettività che per ragione di cose, se non per libera scelta, si avvia a divenire irreversibilmente multiculturale.

Più in specifico: Il monitoraggio effettuato ha lo scopo di tracciare periodicamente il quadro delle modalità di ricorso ai Servizi sanitari e delle condizioni di salute della popolazione immigrata a Reggio Emilia, utilizzando le fonti informative correnti. Due le novità di questo approccio:

- proporre un'analisi per nazionalità, per tutti i temi in cui i numeri in gioco lo consentono;
- per effettuare i confronti (con la popolazione italiana, tra diverse nazionalità immigrate) non usare, di massima, misure proporzionali ma stimare i tassi di occorrenza dell'evento in studio.

3. Risultati attesi

Il primo Rapporto su "Le condizioni di salute della popolazione immigrata a Reggio Emilia" è stato pubblicato nel 2007 e riporta i dati riferiti al biennio 2003-2004, relativamente a:

- ricorso ai Servizi sanitari: ricoveri ospedalieri e ricorso al Pronto Soccorso, utilizzo dei Servizi Psichiatrici, dei Consultori, del Centro Famiglia Straniera;

- condizioni di salute: gravidanze e nuovi nati, mortalità, malattie infettive, infortuni sul lavoro, incidenza dei tumori, ricoveri per causa e per classi di età.

Nel 2008 è stato pubblicato l'aggiornamento 2005-2006 dei dati relativi alla gravidanza e ai nuovi nati (IVG e aborti spontanei, assistenza in gravidanza, parti, condizioni del neonato, ricoveri nel primo anno, mortalità infantile).

Entro la fine dell'estate sarà pubblicata una nuova edizione del rapporto completo aggiornato al 2007.

#### **4. Azioni**

- Raccolta dei dati anagrafici e dei flussi sanitari (DB SDO, CEDAP, Mortalità, Registro Tumori, Osservatorio regionale Infortuni sul lavoro, Registri di Servizio).
- Raccolta della bibliografia nazionale e internazionale.
- Elaborazione e analisi, confronto con altre pubblicazioni.
- Stesura del rapporto.

**Eva Luna: oltre la prostituzione.  
Un cammino verso un processo di liberazione e di integrazione sociale**

**Cognome e Nome**

Cristina Gemmi

**Indirizzo**

Via Monte San Michele, 8/a - Reggio Emilia

**Recapito telefonico**

0522-335580

**Distretto di**

Reggio Emilia

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Reggio Emilia

**E-mail**

Cristina.gemmi@ausl.re.it

**1. Contesto in cui si colloca**

Lo spazio EVA LUNA costituito all'interno del CSFS, è nato come spazio socio-sanitario dedicato alle donne che esercitano la prostituzione.

Le figure professionali costantemente presenti sono: mediatrice linguistico-culturale, ostetrica, e ginecologo. Assistente sociale e psicologa sono disponibili quando richiesto.

Sin dall'inizio dell'attività dell'ambulatorio EVA LUNA, lo spazio collabora molto strettamente con gli operatori coinvolti nel progetto Rosemary attivato dal Comune di RE e rivolto a perone che esercitano la prostituzione di strada. Il progetto vede coinvolti operatori di vari enti pubblici, del privato sociale e del mondo del volontariato.

Le donne arrivano al Centro sia autonomamente che attraverso l'accompagnamento delle operatrici dell'Unità di Strada (progetto Rosemary) e del centro di accoglienza (associazione di volontariato Rabbunì).

**2. Obiettivi generali e specifici**

- Accogliere i bisogni che vengono portati all'ambulatorio proponendo interventi di assistenza, informazione, prevenzione, per le persone e di tutela della salute pubblica.
- Monitorare il fenomeno prostituzione in termini quantitativi ed qualitativi.

**3. Risultati attesi**

Rappresentare un servizio di riferimento per l'aspetto che più strettamente riguarda la tutela della salute delle donne che esercitano la prostituzione.

La creazione e il mantenimento di una rete tra servizi pubblici, altri enti e volontariato, permette agli operatori che collaborano al progetto di mantenersi in continuo contatto e di valutare sia i cambiamenti sociali che le strategie necessarie per facilitare la relazione con l'utenza e l'accesso ai servizi per la popolazione target.

**4. Azioni**

Le donne si rivolgono al centro con diverse motivazioni:

- Rassicurazione sul proprio stato di salute: spesso le donne ci portano uno stato di disagio generale, diminuzione di peso, malessere generalizzato ... il sostenere turni molto ravvicinati, le condizioni climatiche difficili, la poca cura dell'alimentazione, la situazione di stress emotivo e psicologico, la scarsa sicurezza personale, peggiorano le condizioni di rischio per la salute che si trovano a vivere, con una evidente ripercussione sul benessere personale e sul buon funzionamento del proprio sistema immunitario.

- Richiesta dell'esecuzione del prelievo per la ricerca di alcune MST come: HBV, HCV, HIV, VDRL: la possibilità di sottoporsi gratuitamente a questi esami è stata accolta molto bene da un numero consistente di ragazze.
- Richiesta di visita ginecologica per problemi diversi.
- Uno dei principali motivi di accesso è l'arrivo di una gravidanza, spesso inaspettata.
- Valutazione clinica complessiva dei sintomi più disparati relativi all'app. digerente, sintomi dermatologici, osteo-articolari, e traumi più o meno gravi.

Allo spazio EVA LUNA possono trovare:

- possibilità di essere ascoltate e di presentare il proprio problema in una situazione di relazione personale e non giudicante;
- informazioni sulla prevenzione delle MST;
- esecuzione di test elencati sopra, ma anche il prelievo per lo screening dei tumori cervicali (Pap test), il test di Mantoux (rischio TB), e vaccinazione contro l'epatite B;
- effettuazione di una visita ginecologica;
- controlli in gravidanza;
- adeguate informazioni sulla contraccezione sicura;
- possibilità di accedere senza barriere al percorso di interruzione volontaria della gravidanza (Legge 194);
- controllo di medicina generale con la possibilità, se è necessario, di essere inviate o accompagnate a controlli specialistici ulteriori.

#### **Le prossime sfide e i cambiamenti in atto nel servizio:**

- Un interesse particolare è sempre stato rivolto alla valutazione delle conseguenze relative alle Mutilazioni Genitali Femminili (MGF) cui molte delle utenti che si rivolgono ad EVA LUNA sono state sottoposte. Il tema, già oggetto di studio e di comunicazioni in passato, viene ora ripreso anche su sollecitazione della Regione Emilia Romagna e si estenderà ad altri gruppi etnici (Nord-Africa, Senegal, Burkina, Somalia) che attualmente, non essendo coinvolti nel fenomeno della prostituzione, sono incontrate in altri contesti. Sono previsti incontri con i gruppi di donne soprattutto nel corso della gravidanza con lo scopo di evitare il perpetuarsi di questa pratica soprattutto attraverso una forte presa di coscienza da parte delle donne.
- L'evoluzione del fenomeno, con il cambiamento della tipologia della prostituzione anche in conseguenza del cambiamento di provenienza, di età e di livello socio-culturale delle donne, porta necessariamente anche a cambiamenti da parte del servizio offerto da EVA LUNA. Sono cambiamenti in parte già in atto con la ricerca di nuovi canali e strategie di comunicazione e di intervento. (es. affiancamento della mediatrice nigeriana con una mediatrice rumena, cambiamento della tipologia di contraccezione offerta, differente "progetto migratorio" e perciò nuovo approccio dal punto di vista sociale, ecc.).
- Gli incontri per aree di provenienza e per luogo di esercizio della propria attività di prostituzione di strada sono stati e sono attualmente nuove strategie di contatto; i nuovi gruppi presentano problematiche assolutamente differenti rispetto ai precedenti.
- La partecipazione a rilevazioni epidemiologiche sulle MST ma anche sui bisogni espressi e non espressi di questa fascia di popolazione "senza voce" rappresenta un laboratorio.
- Soprattutto con la gravidanza cui molte donne, che già erano seguite nello spazio EVA LUNA, arrivano dopo un lungo percorso che proprio con la gravidanza segna il loro definitivo distacco dalla attività di prostituzione, si realizza una progressiva integrazione negli spazi del Consultorio. E' un ritorno nella società che vedeva queste donne escluse ed emarginate: attraverso la gravidanza si "rientra" nella vita comune alle altre donne.

**Tutela delle fasce deboli:  
comunicazione ed offerta di servizi della prevenzione**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Fabrizi Alessandra, Greci Marina, Guidi Loredana, Magnani Ines, Monici Lucia, Mozzanica Stefania, Poeta Antonio, Severi Carla

**Indirizzo**

Piazza San Rocco, 4 – Correggio (Re)

**Recapito telefonico**

0522-630468; 0522-630451

**Distretto di**

Correggio

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Reggio Emilia

**E-mail**

monicil@ausl.re.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Le condizioni di salute dei cittadini stranieri presenti in Italia non sembrano diversificarsi molto da quelle dei cittadini italiani (a parte per alcune aree a rischio), ma quello che le diversifica è la disuguaglianza nell'accesso ai servizi sanitari con conseguente diseguità di salute. L'accesso ai servizi di prevenzione è ancora più difficile in quanto il concetto di prevenzione è sconosciuto a popolazioni provenienti da paesi poveri dove la priorità è la cura delle malattie acute. Con il progetto "tutela fasce deboli" il Dipartimento intende impegnarsi in modo integrato nella rete dei servizi per dare risposta sistematica ed organica a quelle fasce di popolazione che si trovano ai margini della società e possono essere esposte ad importanti fattori di rischio per la salute. Sono stati avviati una serie di interventi volti ad aumentare l'empowerment dei cittadini stranieri, con il coinvolgimento dei leader di comunità e dei mediatori culturali.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Obiettivi generali:

- Promuovere la cultura della prevenzione nelle comunità straniere.

Obiettivi specifici:

- Promuovere l'accesso ai servizi di prevenzione delle comunità straniere.
- Promuovere la fruibilità ai servizi della prevenzione.

**3. Risultati attesi**

In linea con i vari Piani Sanitari Nazionali e Regionali che si sono susseguiti dal 1998 ad oggi che definiscono come priorità il miglioramento dell'accesso ai servizi, è necessario identificare gli interventi efficaci per portare a conoscenza degli immigrati i servizi sanitari presenti sul territorio e mettere a punto strategie per aumentare l'accessibilità e la fruibilità di tali servizi al fine di ridurre le diseguità di salute nei soggetti immigrati. Incontrare gli immigrati nei loro luoghi di aggregazione, in orari e giornate che non li costringano a perdere ore di lavoro (priorità assoluta per loro), il coinvolgimento del leader che "favorisce e dà autorevolezza all'evento", la presenza del mediatore culturale che riduce le barriere linguistico-culturali sono da considerarsi le strategie vincenti per favorire il coinvolgimento del soggetto nel suo percorso di promozione della salute. Ogni incontro è

occasione per effettuare una definizione dei bisogni ed identificare le priorità in tema di prevenzione di salute. A lungo termine il “dialogo” con le comunità dovrebbe facilitare l’accesso ai servizi della prevenzione.

#### **4. Azioni**

Vengono organizzati incontri in orari e giornate favorevoli alle popolazioni straniere (festività, serate e pomeriggi del sabato), presso i luoghi di lavoro, di culto (es. tempi Sikh, chiesa evangelica, moschee), nelle scuole, nel carcere e nei punti di ritrovo; ad ogni incontro sono presenti i mediatori culturali. Nella organizzazione degli eventi vengono coinvolti i leader delle comunità maggiormente presenti sul territorio reggiano.

##### I temi maggiormente trattati sono:

- Servizi esistenti sul territorio e modalità di accesso.
- Prevenzione delle malattie infettive e vaccinazioni.
- Nutrizione (nel rispetto delle diverse culture).
- Tutela delle lavoratrici madri.
- Igiene e sicurezza negli ambienti di lavoro.
- Macellazioni rituali: norme igieniche e prevenzione delle zoonosi.
- Prevenzione degli infortuni domestici.

##### Comunità target:

- Comunità Pakistana, Nigeriana, Magrebina, Indiana, Ghanese e Cinese.
- Soggetti stranieri frequentanti le scuole di lingua italiana.
- Minori stranieri (non accompagnati) residenti presso collettività.
- Soggetti stranieri detenuti in carcere.

**La comunicazione interculturale nel sistema sanitario:  
un percorso formativo partecipato per operatori del servizio sanitario.**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Chiarenza Antonio

**Indirizzo**

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

**Recapito telefonico**

0522-335087

**Distretto di**

Reggio Emilia

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Reggio Emilia

**E-mail**

Antonino.chiarenza@ausl.re.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

La società odierna si trova di fronte ad un panorama multietnico: le migrazioni hanno ormai rimescolato completamente la geografia umana dell'Europa e, ad oggi, viviamo di fatto in una società multietnica dove convivono gruppi di persone con esperienze, lingua e valori non necessariamente condivisi da coloro che ne sono esterni. I gruppi minoritari corrono il rischio di non ricevere lo stesso livello di assistenza sanitaria che riceve la media della popolazione a causa delle barriere linguistiche, della diversità culturale, e dell'impreparazione dei professionisti e delle organizzazioni ad agire in modo competente in un contesto multietnico. Rispondere alle caratteristiche e ai bisogni degli immigrati e delle minoranze etniche non è facile, soprattutto in ambito sanitario.

Nella nostra azienda abbiamo affrontato queste difficoltà mediante l'organizzazione un percorso formativo con l'obiettivo di fornire competenze interculturali adeguate agli operatori sanitari in difficoltà nella relazione con utenti immigrati.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Obiettivo generale:

- fornire competenze interculturali adeguate agli operatori sanitari in difficoltà nella relazione con utenti immigrati.

Obiettivi specifici:

- raccogliere, attraverso i lavori di gruppo volti a stimolare riflessione e confronto, i bisogni formativi maggiormente percepiti dagli operatori per la costruzione delle proposte formative a seguire.

**3. Risultati attesi**

Essere competenti da un punto di vista "interculturale", non significa ricorrere a "ricette culturali" ad hoc, ma mettere al centro l'individuo, con la sua storia individuale e la sua sfera di vita personale.

Inoltre, nella pratica dei servizi spesso si tende a stereotipare i migranti ed a giudicare le situazioni sulla base di pregiudizi e costrutti culturali generici. Tale comportamento va sostituito con un atteggiamento empatico, che si contraddistingua per l'apertura, la curiosità e l'interesse nei confronti dei migranti.

#### 4. Azioni

Per la realizzazione del progetto formativo l'Azienda U.S.L. ha collaborato con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia che da tempo svolge attività di ricerca nell'ambito della comunicazione interculturale nei servizi sanitari. Si è puntato a coinvolgere da subito gli operatori nella fase di individuazione degli obiettivi formativi. A questo scopo è stata organizzata una giornata seminariale che ha avuto l'obiettivo di presentare la complessità del tema e di fornire strumenti cognitivi necessari all'individuazione condivisa dei contenuti del percorso formativo.

Nella prima parte del seminario sono stati trattati in profondità i temi sulla comunicazione interculturale facendo riferimento alle potenziali barriere linguistiche, i conflitti che ne possono scaturire e le azioni di supporto. Nella seconda parte i partecipanti si sono divisi in quattro gruppi di lavoro impostati, in modo da costituire un'occasione di riflessione, confronto e di costruzione delle proposte formative.

Il percorso formativo che ne è scaturito è stato poi organizzato in quattro moduli che hanno trattato i seguenti argomenti:

- Mediazione e gestione dei conflitti nella comunicazione interculturale.
- Le forme della traduzione nell'incontro mediato.
- Il dialogo interculturale nell'incontro mediato.
- Le barriere linguistiche: Interpretariato, traduzione e il servizio di mediazione linguistico culturale.

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Chiarenza Antonio

Indirizzo

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

Recapito telefonico

0522-335087

Distretto di

Reggio Emilia

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Reggio Emilia

E-mail

Antonino.chiarenza@ausl.re.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Questo seminario rappresenta la seconda tappa del percorso formativo per operatori sanitari organizzato per migliorare la capacità del sistema di rispondere in modo adeguato ed equo alle sfide della diversità culturale.

La partecipazione attiva del paziente e le informazioni giocano infatti un ruolo cruciale nell'erogazione di prestazioni sanitarie. Un'informazione non adeguata ed un mancato empowerment del paziente mettono a rischio la sua capacità di capire ed utilizzare le informazioni sulla propria salute, di seguire le necessarie procedure ed indicazioni di cura e di orientarsi nel sistema sanitario. Ciò produce effetti negativi non solo sull'accessibilità e sull'uso dei servizi, ma anche sulla qualità delle cure, sulla soddisfazione del paziente e sui risultati di salute. Inoltre, il coinvolgimento delle comunità rappresenta un passo fondamentale e necessario per identificare gli ostacoli, le potenzialità e le risorse relative all'utenza immigrata.

2. Obiettivi generali e specifici

Obiettivo generale:

- migliorare la capacità del sistema di rispondere in modo adeguato ed equo alle sfide della diversità culturale.

Obiettivi specifici:

- raccogliere, attraverso i lavori di gruppo volti a stimolare riflessione e confronto, i bisogni formativi maggiormente percepiti dagli operatori per la costruzione delle proposte formative a seguire.

3. Risultati attesi

- Migliore comunicazione sia orale che scritta tra servizi sanitari e utenza immigrata
- Maggiore coinvolgimento delle comunità presenti sul territorio
- Implementazione di strategie di lavoro con le comunità di migranti

4. Azioni

Per la realizzazione del progetto formativo l'Azienda USL ha collaborato con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia che da tempo svolge attività di ricerca nei servizi sanitari. Si è puntato a coinvolgere da subito gli operatori nella fase di individuazione degli obiettivi formativi. A questo

scopo è stata organizzata una giornata seminariale che ha avuto l'obiettivo di presentare la complessità del tema e di fornire strumenti cognitivi necessari all'individuazione condivisa dei contenuti del percorso formativo.

I lavori si sono aperti con una panoramica sui dati per la programmazione degli interventi, a seguire sono state affrontate alcune tematiche per rendere gli operatori maggiormente informati in materia di Health Literacy, competenza culturale, centralità del paziente, comunicazione scritta e problematiche della traduzione dell'emotività nella mediazione interlinguistica. La mattinata si è chiusa con alcuni interventi relativi alle sfide nel processo di empowerment dell'utente immigrato e di coinvolgimento delle comunità immigrate. Nel pomeriggio i gruppi di lavoro si sono dedicati ad indagare e raccogliere i bisogni formativi dei partecipanti allo scopo di strutturare i moduli formativi che si svolgeranno nei mesi successivi.

Il percorso formativo che ne è scaturito è stato poi organizzato in quattro moduli che hanno trattato i seguenti argomenti:

- Che cosa significa dare spazio al paziente nella mediazione nei servizi socio-sanitari.
- Comunicazione scritta e cittadinanza sociale.
- Coinvolgimento delle comunità immigrate e ruolo delle associazioni.
- Working with migrants and minority ethnic communities to improve health literacy.

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Bertani Deliana

Indirizzo

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

Recapito telefonico

348-3059303

Distretto di

Reggio Emilia

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Reggio Emilia

E-mail

bertanid@ausl.re.it; deliana@fastwebnet.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Sono 6 incontri di formazione sul campo con supervisione esterna su situazione di genitorialità multiproblematica in situazione di migrazione.

L'esigenza di questa formazione è scaturita dal "Tavolo Genitorialità" gruppo "temporaneo" operativo per sviluppare connessioni fra servizi e professionalità e per tessere il lavoro in rete sui casi della genitorialità a rischio in modo che apporti vantaggi sia agli utenti che agli operatori.

2. Obiettivi generali e specifici

- la funzione genitoriale si è complicata e le criticità sono andate sempre più aumentando, idem le situazioni;
- sono aumentate le richieste dei Tribunali di diagnosi e relativi giudizi sulle capacità genitoriali;
- esigenza di un dispositivo metodologico-organizzativo che garantisca un approccio integrato fra i vari servizi, sia al momento dell'analisi delle problematiche del caso, sia nella sua presa in carico, che nella metodologia di lavoro adottata;
- bisogno di costruire una cultura condivisa e un linguaggio comune che permetta di valicare i limiti dell'esperienza e della cultura dei singoli servizi;
- bisogno di appropriarsi di competenze che permettano di affrontare la presa in carico della multiculturalità in situazioni di criticità.

3. Risultati attesi

Maggiore ascolto e capacità di comprensione da parte degli operatori della sanità e del sociale (psicologi, psichiatri, npi, ass. sociali) delle implicazioni derivate da appartenenze diverse nei momenti diagnostici/valutativi e di presa in carico.

4. Azioni

Supervisione sul lavoro di presa in carico e di valutazione di situazioni genitoriali multiproblematiche e coinvolte in processi migratori.

**Gruppo di miglioramento sulla migrazione all'interno del Dipartimento di Salute Mentale**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Bevolo Piera

**Indirizzo**

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

**Recapito telefonico**

0522-335767

**Distretto di**

Reggio Emilia

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Reggio Emilia

**E-mail**

bevolop@ausl.re.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda USL.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- Analisi della popolazione migrante.
- Valutazione delle prassi e delle procedure (accessi, trattamenti, utilizzo mediazione).
- Analisi delle criticità.
- Individuazione di ipotesi di miglioramento.

**3. Risultati attesi**

- Proposte formative più adeguate alle necessità di operatori e pazienti.
- Monitoraggio della casistica.
- Individuazione nuove prassi operative e procedure cliniche aggiornate.

**4. Azioni**

- Riunioni periodiche del gruppo con verbale.
- Monitoraggio dati ed epidemiologia.
- Individuazione referenti formativi.
- Scambio/confronto sulla casistica e sui percorsi psicodiagnostici e terapeutici.

**Il Drago e la Fenice**  
**Corsi di preparazione alla nascita per donne cinesi**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Bevolo Piera - Marina Sparano

**Indirizzo**

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

**Recapito telefonico**

0522-335767/335554

**Distretto di**

Reggio Emilia

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Reggio Emilia

**E-mail**

bevolop@ausl.re.it; sparanom@ausl.re.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Progetto interaziendale tra il settore di pediatria e salute donna ed il dipartimento di salute mentale-psicologia clinica.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- Favorire l'accesso delle donne cinesi, anche irregolari, ai servizi per la gravidanza ed ai corsi di preparazione alla nascita.
- Promuovere l'allattamento al seno e l'instaurarsi della relazione primaria nei primi mesi di vita nelle famiglie cinesi immigrate.
- Fornire un lessico minimo per il parto alle donne cinesi in gravidanza.

**3. Risultati attesi**

- Conoscenza e maggior utilizzo dei servizi per la gravidanza, da parte delle donne cinesi gravide. Frequenza delle donne cinesi gravide al corso.
- Utilizzo minimo di parole in italiano durante il travaglio-parto.
- Decisione di intraprendere l'allattamento da parte delle mamme.
- Eventuale costituzione di legami solidali nel post-partum.

**4. Azioni**

Conduzione dei corsi nascita (tre edizioni all'anno) della durata di otto incontri, condotti in sedi accessibili, con la presenza costante di ostetrica, psicologa, mediatrice linguistico-culturale.

**Il luogo delle origini**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Bevolo Piera - Gemmi Maria Cristina

**Indirizzo**

Via Amendola 2, Reggio Emilia

**Recapito telefonico**

0522-335767; 0522-335582

**Distretto di**

Reggio Emilia

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Reggio Emilia

**E-mail**

bevolop@ausl.re.it; gemmim@ausl.re.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

L'iniziativa, fondata sul presupposto che le donne straniere pur avendo un indice di fertilità più alto delle donne italiane sono quasi assenti dai corsi di preparazione alla nascita organizzati dal Consultorio, ha permesso la creazione di uno spazio in lingua specifico per facilitare l'accesso e la conoscenza dei servizi, oltre la creazione di percorsi più utilizzabili all'interno dei servizi ospedalieri e territoriali.

Il corso di preparazione alla nascita è rivolto a donne straniere in gravidanza e consiste in un ciclo di incontri di informazione e sulla gravidanza, i servizi dedicati (Azienda USL e Ospedale), le opportunità del territorio. Nell'ambito degli incontri viene incoraggiato lo scambio fra le partecipanti e la narrazione di sé ed è sempre presente una mediatrice linguistico-culturale che facilita la comunicazione tra operatori e donne partecipanti.

Sono destinatarie dell'iniziativa tutte le donne straniere gravide presenti sul territorio di Reggio Emilia che rappresentano circa il 14% delle nascite complessive.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Il progetto si propone di fornire informazioni e amplificare lo scambio tra le partecipanti a proposito della gravidanza, il parto, il puerperio, la genitorialità, e di agevolare la costruzione di nuove reti relazionali che siano di supporto al parto ed alle sue fasi successive.

**3. Risultati attesi**

In virtù dei risultati raggiunti il corso è stato ripetuto ed ha visto l'adesione di un numero maggiore e più costante di donne. Si è rafforzata la collaborazione coi servizi comunali. Il corso è diventato un punto di riferimento sia per le donne arabe seguite direttamente dal consultorio, sia in rete con altre attività (sanitarie e dei servizi comunali) rivolte alle donne con bambini neonati. Si è rafforzata inoltre la capacità di collaborazione e progettazione comune tra gli enti coinvolti.

La realizzazione dell'iniziativa con del personale dedicato specificamente al progetto ha permesso l'adozione di un diverso modello di organizzazione del lavoro grazie al diverso clima organizzativo più collaborativo e attento alle esigenze donne straniere.

**4. Azioni**

La realizzazione dell'iniziativa si è articolata secondo le seguenti fasi:

- Studio e definizione del modello, presentazione alla giunta nel maggio 2000 e nel luglio alle associazioni di categoria. Definizione delle linee guida per la realizzazione del progetto.
- Formazione del personale.
- Contatto con strutture comunali e associazioni delle donne.
- Realizzazione del volantino del corso.
- Conduzione e realizzazione degli incontri.
- Verifica dei risultati.
- Inserimento del progetto nella struttura sanitaria Luglio 2001. Verifica efficienza operativa.
- Validazione del progetto in sede nazionale:
  - Febbraio/marzo 2002.
  - Dal giugno 2002 il progetto ha assunto una ciclicità annuale: vengono tenuti regolarmente due cicli di corso nascita all'anno per un totale di otto incontri ciascuno.

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Chiarenza Antonio

Indirizzo

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

Recapito telefonico

0522-335087

Distretto di

Reggio Emilia

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Reggio Emilia

E-mail

Antonino.chiarenza@ausl.re.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

In Italia lo stato di salute dei migranti è spesso peggiore di quello della media della popolazione, le frequenti "dissonanze" linguistiche tra i pazienti e gli operatori sanitari comportano rilevanti problemi di comunicazione.

Per superare le barriere linguistico-culturali e di equità di accesso, l'Azienda USL di Reggio Emilia ha creato un servizio di mediazione linguistico-culturale interaziendale (Azienda USL e Ospedaliera di Reggio Emilia) coordinato centralmente a livello aziendale.

2. Obiettivi generali e specifici

Obiettivo generale:

- elaborare, proporre ed integrare strategie di miglioramento per l'accesso ed uso dei servizi sanitari e sociosanitari da parte dell'utenza immigrata e strategie di sviluppo di un contesto organizzativo culturalmente competente.

Obiettivi specifici:

- condivisione delle conoscenze e delle esperienze;
- implementazione del lavoro di rete sia a livello aziendale che provinciale (es. Partecipazione ai Tavoli dei Piani di Zona);
- sviluppo, accrescimento delle competenze sia degli operatori che degli utenti, monitorare l'evoluzione dei bisogni, assicurare un corretto utilizzo delle risorse, rendere omogenea l'organizzazione, diversificare l'offerta di mediazione l-c e garantire la definizione ed il monitoraggio di standard di qualità.

3. Risultati attesi

In futuro si lavorerà sempre più per incrementare il corretto utilizzo della mediazione e per una maggiore professionalizzazione e specializzazione delle mediatrici.

Inoltre, si lavorerà per promuovere ed incentivare la partecipazione attiva delle parti in causa (migrante e servizio del territorio) che porti nel tempo ad una conoscenza e crescita reciproca e ad un miglioramento condiviso dei servizi sanitari.

4. Azioni

Persone coinvolte:

Il Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale si compone di un gruppo stabile di diciotto mediatrici appartenenti ai paesi di maggiore provenienza nel territorio di Reggio Emilia (Araba, Cinese, Indiana, Ghanese, Nigeriana, Paesi ex-Urss, Rumena, Albanese, Sri-Lanka, ecc).

Organizzazione del servizio:

Il servizio agisce su tutto il territorio provinciale offrendo i propri interventi a 6 ospedali e 6 distretti sanitari.

Tipologie di interventi:

gli interventi di mediazione linguistico-culturale nelle strutture sanitarie prevedono la presenza fissa della mediatrice a giorni prestabiliti, l'intervento programmato settimanalmente, l'intervento urgente entro 2/3 ore, l'intervento telefonico e le traduzioni scritte.

Attività di sviluppo:

- formazione continua per gli operatori;
- formazione continua per le mediatrici;
- traduzione di materiali informativi ed educativi.

Dati triennali di attività:

Numero totale di ore di mediazione:

- 2005/2006: 7230;
- 2006/2007: 7850;
- 2007/2008: 9938.

Lingue maggiormente richieste per l'attività di mediazione:

Cinese(49%), Arabo(25%), Indiano (12%), Albanese (7%), Lingue dei Paesi dell'est (5%), Lingue Centro Africa (1,5%), Tamil (0,5%).

Tipologia di interventi:

Presenza Fissa (41%), Postazione Fissa (20%), Presenza Programmata (5%), Interventi Telefonici (29%), Urgenze (4%), Incontri d'équipe (1%).

Formazione operatori sanitari: incontri di supervisione clinica al CSFS

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Bevolo Piera

Indirizzo

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

Recapito telefonico

0522-335767

Distretto di

Reggio Emilia

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Reggio Emilia

E-mail

bevolop@ausl.re.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Centro Salute Famiglia Straniera

2. Obiettivi generali e specifici

- Costruire un linguaggio comune tra operatori , che li aiuti ad orientarsi nella pratica clinica.
- Ampliare e consolidare le competenze culturali degli operatori sulle tematiche della migrazione, a partire dalle pratiche e dagli incontri coi pazienti e le famiglie migranti.
- Costruire una modalità di confronto fra gli operatori (comprese le mediatrici linguistico-culturali) per migliorare l'ascolto e l'accoglienza dei pazienti.
- Ridurre l'insorgenza di burn out tra gli operatori.

3. Risultati attesi

- Aumento della sensibilità degli operatori nei confronti delle tematiche migratorie nell'incontro coi pazienti migranti.
- Aumento della capacità di accogliere, ascoltare, valutare e intervenire sul piano clinico coi pazienti migranti.
- Aumento delle capacità di comunicazione tra operatori sulle situazioni cliniche.

4. Azioni

Incontri di discussione di casi clinici condotti dalla psicologa

(5 incontri nel 2008/09 della durata di ore 2,30 ciascuno, presentazione di casi clinici, commento, discussione e verbalizzazione)

La Stanza di Dante

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Cagossi Susanna

Indirizzo

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

Recapito telefonico

0522-335768

Distretto di

Reggio Emilia

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Reggio Emilia

E-mail

cagossis@ausl.re.it

Articolazione dell'esperienza

1. **Contesto in cui si colloca**

I Workshop di accoglienza "La Stanza di Dante" sono gruppi di intervento pomeridiano all'interno delle scuole, rivolto a bambini e ragazzi di recentissima immigrazione.

2. **Obiettivi generali e specifici**

- favorire la costruzione di relazioni positive fra pari;
- incrementare le possibilità di integrazione dei minori immigrati attraverso il sostegno alla frequenza scolastica;
- potenziare gli apprendimenti, in particolare quello della lingua italiana;
- tutoring nei confronti dei più piccoli o più bisognosi e più in generale di mediazione culturale.

3. **Risultati attesi**

I Workshop della Stanza di Dante rappresentano sia uno spazio di comunicazione in italiano per gli studenti stranieri, che un modo per sensibilizzare gli studenti italiani al tema dell'integrazione sociale e conoscere un fenomeno in evoluzione nella nostra società.

4. **Azioni**

Il progetto "La Stanza di Dante", articolato e strutturato in vari centri di attività, nelle scuole superiori è un'esperienza di Peer Education. I volontari che operano in queste situazioni sono, infatti, a loro volta tutti ragazzi immigrati, studenti delle stesse scuole, residenti a Reggio Emilia da più anni, coetanei dei compagni appena arrivati.

Casi clinici e terapia transculturale

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Bevolo Piera

Indirizzo

Via Amendola, 2 – Reggio Emilia

Recapito telefonico

0522-335767

Distretto di

Reggio Emilia

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Reggio Emilia

E-mail

bevolop@ausl.re.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

- Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda USL.
- Progettazione percorsi formativi.

2. Obiettivi generali e specifici

- Ampliare e consolidare le competenze culturali degli operatori sulle tematiche della Migrazione.
- Costruire un patrimonio di strumenti clinici a partire dalle pratiche e dagli incontri coi pazienti e le famiglie migranti.

3. Risultati attesi

- Aumento della sensibilità degli operatori nei confronti delle tematiche migratorie nell'incontro coi pazienti migranti.
- Aumento della capacità di accogliere, ascoltare, valutare e intervenire sul piano clinico coi pazienti migranti.

4. Azioni

Incontri di supervisione clinica condotti dagli operatori del Centro Franz Fanon (6 incontri nel 2008 della durata di 3 ore ciascuno, con presentazione di casi clinici e commento, discussione e verbalizzazione).

Osservatorio provinciale sui cittadini stranieri

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Dr. Burgoni Marcello

Indirizzo

Via S. Giovanni del Cantone, 23 - Modena

Recapito telefonico

059-435768

Distretto di

Modena

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Modena

E-mail

m.burgoni@ausl.mo.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

L'Azienda USL partecipa, attraverso la sottoscrizione di un Protocollo, all'Osservatorio provinciale sui cittadini stranieri. Nell'Osservatorio sono coinvolti la Provincia di Modena, il Comune di Modena, la Prefettura, la Questura e l'INAIL.

2. Obiettivi generali e specifici

Nell'ambito dell'attività svolta dall'Osservatorio la parte specifica curata dall'Azienda USL è stata la predisposizione di un profilo di salute degli stranieri in provincia di Modena.

3. Risultati attesi

Stesura del profilo che verrà presentato ufficialmente nel mese di ottobre 2009 alle diverse istituzioni interessate al fenomeno nella nostra provincia.

4. Azioni

Il Profilo costituirà lo strumento, fra l'altro, per la predisposizione dei Piani attuativi del 2010 nell'ambito dei Piani di Zona per la salute e il benessere sociale.

**Il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Caccialupi Maria Giovanna

**Indirizzo**

Via Zanolini, 2 - Bologna

**Recapito telefonico**

051-2869154; 051-6584970

**Distretto di**

Città di Bologna

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Bologna

**E-mail**

mariagiovanna.caccialupi@ausl.bologna.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Il Centro nasce a Bologna nel settembre 1991 in risposta alla rilevazione di nuovi bisogni nella popolazione di riferimento.

Alla crescente presenza nell'area bolognese di soggetti stranieri e alla stabilizzazione del ciclo migratorio si aggiunge infatti l'esigenza di predisporre percorsi idonei a favorire l'accesso di questi nuovi utenti ai Servizi Sanitari esistenti, tenuto conto che questo è reso spesso problematico non tanto dalla carenza dei servizi, quanto dalla difficoltà a raggiungerli (difficoltà linguistiche, impossibilità di iscriversi al SSN, diversa interpretazione della normativa vigente da parte delle diverse istituzioni).

La necessità di individuare uno spazio specifico destinato a donne e bambini immigrati all'interno della rete territoriale di Consultori Familiari e Pediatrici si è imposta nel momento stesso in cui è stato constatato che la presenza di donne immigrate, per motivi di lavoro e/o in seguito a ricongiungimento familiare, e la nascita e l'arrivo di un certo numero di bambini migranti costituivano una nuova realtà sociale.

Il personale del Centro è composto da un'equipe multiprofessionale: psicologhe, pediatre, assistenti sanitarie, mediatrici culturali, medico di base, ginecologhe, ostetriche.

**2. Obiettivi generali e specifici**

L'attività del Centro si propone come obiettivi prioritari:

- facilitare l'accesso di donne e bambini immigrati ai servizi sanitari, predisponendo un modello organizzativo interno al Centro (accoglienza, mediazione culturale, accompagnamento) che tenga conto di alcune specificità degli utenti a cui è destinato;
- approntare un percorso di conoscenza dei bisogni sanitari di donne e bambini immigrati poiché in quel periodo la documentazione e gli studi esistenti riguardavano prevalentemente l'utenza immigrata maschile.

**3. Risultati attesi**

- Presa in carico interculturale.
- Avviamento ai servizi sanitari di spettanza.
- Acquisizione di conoscenze trasferibili attraverso momento formativi predisposti.
- Stesura di protocolli interistituzionali atti alla messa in rete delle risorse.

#### **4. Azioni**

Il Centro, nello sforzo di capire e rispondere alla domanda di salute delle sue utenti, ha sperimentato sul campo un modello operativo che si caratterizza non tanto per l'attivazione di interventi alternativi a quelli consolidati dalla medicina occidentale all'interno della quale si colloca, ma per una "diversa" modalità di approccio ai problemi sanitari, più attenta alla persona che al sintomo/malattia. Tutte le operatrici del Centro sono donne.

Corso a catalogo aziendale "Immigrazione e salute"

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Caccialupi Maria Giovanna

Indirizzo

Via Zanolini, 2 - Bologna

Recapito telefonico

051-2869111

Distretto di

Città di Bologna

AUSL/AOSP/IOR di

Azienda USL Bologna

E-mail

mariagiovanna.caccialupi@ausl.bologna.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Nell'ambito del catalogo delle offerte formative dell'Azienda USL di Bologna, di Imola, Azienda Ospedaliera S. Orsola-Malpighi, Istituti Ortopedici Rizzoli.

2. Obiettivi generali e specifici

- Esigenza di riqualificazione e aggiornamento continuo di tutti i professionisti sanitari.
- Miglioramento delle modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni socio-sanitari della popolazione immigrata.
- Sensibilizzazione al riconoscimento delle discriminazioni e delle disuguaglianze.

3. Risultati attesi

Formazione annuale di almeno 40 operatori ogni anno.

4. Azioni

Il corso è di 28 ore suddiviso in 4 giornate di 7 ore cadauna con un programma svolto da docenti a livello nazionale di diverse discipline esperti.

**Mediazione interculturale**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Scagliarini Alice

**Indirizzo**

Via Castiglione, 29 - Bologna

**Recapito telefonico**

051-6584848-4970

**Distretto di**

Città di Bologna

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Bologna

**E-mail**

Alice.scagliarini@ausl.bologna.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Razionalizzazione degli interventi di interpretariato e mediazione interculturale in atto nei sei distretti dell'Azienda attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro composto da amministrativi, sanitari e U.O. Comunicazione dell'Azienda USL di Bologna e dell'Azienda Ospedaliera Universitaria S. Orsola-Malpighi.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- Costituzione di un servizio di mediazione linguistica e culturale da svolgersi presso le strutture dell'Azienda USL di Bologna e del S. Orsola-Malpighi.
- Facilitare l'accesso dei cittadini stranieri alle strutture sanitarie e socio-sanitarie.
- Migliorare la qualità comunicative dell'informazione rivolta ai cittadini stranieri sui percorsi di accesso al servizio sanitario nazionale, sui servizi erogati e sulle prestazioni erogate dall'Azienda USL di Bologna e dall'Azienda Ospedaliera.
- Migliorare la qualità dell'intervento in favore di pazienti stranieri garantendo in caso di necessità, l'intervento di operatori specializzati (mediatori culturali) in grado di interfacciarsi, facilitando il rapporto comunicativo in una logica di approccio interculturale, tra il paziente-utente e l'operatore socio-sanitario.

**3. Risultati attesi**

- Attivazione della mediazione interculturale con postazione fissa e continuativa in diversi servizi sanitari e punti URP.
- Attivazione della mediazione interculturale a chiamata programmata.
- Attivazione della mediazione interculturale a chiamata urgente.

**4. Azioni**

- Costruzione di un capitolato speciale d'appalto per il servizio di mediazione linguistico interculturale da svolgersi presso le strutture sanitarie e socio-sanitarie dell'Azienda USL di Bologna e dell'Azienda Ospedaliera S. Orsola-Malpighi.
- Indizione di una procedura ristretta per l'affidamento del servizio di mediazione linguistica e culturale da svolgersi presso le strutture sanitarie e socio-sanitarie dell'Azienda USL di Bologna e dell'Azienda Ospedaliera S. Orsola-Malpighi.

- Affidamento del servizio di mediazione linguistica e culturale da svolgersi presso le strutture sanitarie e socio-sanitarie dell'Azienda USL di Bologna e dell'Azienda Ospedaliera S. Orsola-Malpighi ad AMISS.

Mutilazioni Genitali Femminili – Progetto Aurora

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Caccialupi MariaGiovanna

Indirizzo

Via Zanolini, 2 - Bologna

Recapito telefonico

051-2869111

Distretto di

Città di Bologna

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Bologna

E-mail

mariagiovanna.caccialupi@ausl.bologna.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Legge 9 gennaio 2006 n. 7 "Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile" e Linee guida destinate alle figure professionali sanitarie nonché ad altre figure professionali che operano con le comunità di immigrati provenienti da paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale femminile per realizzare una attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione delle donne e delle bambine già sottoposte a tali pratiche (2008).

Il progetto è finanziato dal Ministero delle Pari Opportunità e promosso da: Progetto Aurora, Azienda USL di Bologna, Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, Progetto Salute Migranti, Programma Salute Infanzia e Adolescenza.

2. Obiettivi generali e specifici

- Promuovere la conoscenza delle leggi e delle iniziative finalizzate a contrastare le MGF.
- Sensibilizzare sulle conseguenze sanitarie psicologiche delle MGF, sugli stereotipi religiosi e/o culturali.
- Accrescere la consapevolezza e la sensibilità rispetto alla violazione dei diritti umani delle donne e delle bambine che subiscono MG.

3. Risultati attesi

Un counseling multidisciplinare per la prevenzione e/o riduzione della pratica.

4. Azioni

- Spot televisivo.
- Piece teatrale c/o Arena del Sole a Bologna.
- Formazione operatori Consultorio F. e Pediatrico, medici di base.
- Gruppi informali con mediatrici e popolazione target.

**Percorso nascita alle donne migranti**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Saccotelli Maria Grazia

**Indirizzo**

Viale Amendola, 2/a - Imola

**Recapito telefonico**

0542-604193

**Distretto di**

Imola

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Imola

**E-mail**

mg.saccotelli@ausl.imola.bo.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Sede di Imola del Consultorio Familiare.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Obiettivo generale:

- promozione delle attività del Percorso Nascita alle donne migranti. Il numero delle donne straniere che frequentano i corsi di preparazione alla nascita è ancora molto basso; motivo per cui si è ritenuto opportuno offrire loro dei corsi d'accompagnamento specifici, con la possibilità eventuale di iscriversi anche a quelli regolari.

**3. Risultati attesi**

Aumento dell'accesso delle gravide provenienti da altri paesi alle attività del Percorso Nascita.

**4. Azioni**

Corsi di preparazione alla nascita rivolti alle donne migranti. Ciascun corso si articola in 6 incontri alla presenza dell'ostetrica e della mediatrice interculturale della durata di 1h,30. Oltre a queste operatrici vi sono anche due incontri con la psicologa e ginecologa. Viene programmata anche una visita alla sala parto presso il reparto di ostetricia e ginecologia dell'Ospedale di Imola. Accanto alle informazioni multidisciplinari viene dedicata una parte del corso all'attività corporea correlata alla respirazione in preparazione del parto.

Accessibilità al servizio consultoriale per donne immigrate

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Saccotelli Maria Grazia

Indirizzo

Viale Amendola, 2/a - Imola

Recapito telefonico

0542-604193

Distretto di

Imola

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Imola

E-mail

mg.saccotelli@ausl.imola.bo.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Sedi del consultorio familiare dell'Azienda USL di Imola: Imola, Borgo Tossignano, Medicina e Castel S. Pietro.

2. Obiettivi generali e specifici

- Migliorare l'accessibilità del servizio consultoriale delle donne immigrate.
- Aumentare l'afflusso delle donne provenienti da altri paesi a tutte le attività del percorso nascita.
- Garantire la continuità assistenziale nel percorso dell'assistenza della gravidanza fisiologica.

3. Risultati attesi

- Aumento del numero delle donne provenienti da altri paesi in carico al servizio.
- Aumento del numero delle gravidanze fisiologiche di donne migranti seguite dal consultorio familiare.

4. Azioni

Apertura di Spazi per la salute della donna migrante all'interno delle varie sedi consultoriali dedicati a questo tipo di utenza con le seguenti modalità:

- sede di Imola  
martedì 8.30-12.00; giovedì 16.00-18.00;
- sede di Medicina  
2 ore a lunedì alterni;
- sede di Castel S.Pietro Terme  
2 ore a mercoledì alterni;
- sede di Borgo Tossignano  
2 ore a mercoledì alterni.

Attività psicologica del consultorio familiare

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Saccotelli Maria Grazia

Indirizzo

Viale Amendola, 2/a - Imola

Recapito telefonico

0542-604193

Distretto di

Imola

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Imola

E-mail

mg.saccotelli@ausl.imola.bo.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Spazio dell'attività psicologica del Consultorio familiare.

Bacino d'utenza dell' Azienda USL di Imola.

2. Obiettivi generali e specifici

Utilizzo di alcune figure volontarie che, opportunamente formate, siano in grado di fornire un supporto alle puerpere, qualora esso sia carente o assente.

Questo progetto è stato pensato per le neomamme che presentano specifici disagi di ordine psicologico nell'accudimento del loro bambino, una situazione di isolamento e/o una carenza di figure di riferimento parentali significative e/o particolari condizioni di marginalità psicosociale. Un'attenzione particolare viene rivolta alle mamme straniere. A tutt'oggi il gruppo è costituito da 8 volontarie e le puerpere che hanno usufruito di un sostegno domiciliare sono in tutto 39, di cui la metà sono straniere.

3. Risultati attesi

Attenuazione della depressione puerperale o quanto meno maggior tempestività nella presa in carico delle distorsioni precoci madre-bambino.

4. Azioni

Supporto domiciliare alle puerpere che presentano le caratteristiche descritte sopra.

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Donattini Maria Teresa

Indirizzo

Viale Amendola, 2 - Imola

Recapito telefonico

0542-604011

Distretto di

Imola

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Imola

E-mail

t.donattini@ausl.imola.bo.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Il servizio di mediazione interculturale opera dal 2006 con presenza fissa e continuativa presso la sede del Presidio Ospedaliero e del Consultorio Familiare.

Inoltre opera con interventi a chiamata programmata e a chiamata urgente presso il Presidio Ospedaliero, Dipartimento di Salute Mentale e SERT.

2. Obiettivi generali e specifici

- Facilitare la comunicazione tra pazienti e gli operatori.
- Costituire un punto di riferimento per gli stranieri per qualsiasi problema smistando le richieste agli uffici di competenza.
- Redigere e tradurre materiale informativo.
- Impostare campagne di prevenzione ed informazione.
- Fornire consulenze organizzative ai servizi ed agli operatori sanitari.
- Raccogliere le informazioni sui bisogni di salute delle comunità degli stranieri.

3. Risultati attesi

- Accogliere i pazienti stranieri facilitandogli l'accesso ai servizi.
- Fornire una risposta sull'organizzazione dei servizi e sull'iter burocratico da seguire.
- Rendere il cittadino straniero competente sui percorsi di accesso ai servizi del SSN e sulle prestazioni erogate dall'Azienda USL di Imola.

4. Azioni

- Affidamento del Servizio di mediazione linguistica e culturale tramite contratto.
- Traduzione multilingue di materiale informativo.
- Realizzazione di strumenti che facilitano:
  - l'accesso ai servizi con segnaletica multilingua;
  - l'accoglienza e la comunicazione con presenza fissa del mediatore.

**Dispositivi di accoglienza, di facilitazione di accesso e di comunicazione**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Signani Fulvia

**Indirizzo**

Via Beretta, 7 - Ferrara

**Recapito telefonico**

0532-235360; 0532-235291; 335-204207

**Distretto di**

Ferrara

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Ferrara

**E-mail**

f.signani@ausl.fe.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Forte gap di iscrizione tra persone immigrati residenti iscritte e non iscritte al SSN. Necessità quindi di azioni volte a mettere in atto dispositivi di accoglienza, di facilitazione di accesso e di comunicazione attenta sia ai clienti interni delle aziende (sportellisti Cup) sia agli opinion leader della migrazione (sportelli informativi di associazioni, Comuni, Prefettura, Questura, etc) sia agli immigrati stessi.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- Riduzione del divario tra persone immigrate iscritte e non iscritte.
- Accrescimento di competenze (empowerment) per sportellisti, soggetti aggregati della comunità e persone immigrate.

**3. Risultati attesi**

- Riduzione del divario tra le persone immigrate iscritte e non iscritte.
- Accrescimento di competenze (empowerment) per sportellisti, soggetti aggregati della comunità e persone immigrate.

**4. Azioni**

- Attivazione di "Gruppo anagrafe sanitaria immigrati" nel 2007.
- Seminario formativo di approfondimento "Equo accesso ai servizi sanitari per le persone immigrate" 8-9/10/2008 (coinvolgimento interistituzionale ed allestimento di una narrazione collettiva dei servizi in merito ai dispositivi di accoglienza nella sanità).
- Redazione di una "Guida pratica per gli operatori di sportelli informativi - Iscrizione al SSN per i cittadini comunitari e stranieri" presentata il 20/5/2009, considerando gli operatori di sportello sia delle aziende sanitarie che delle associazioni, sindacati, sportelli comunali.
- Progetto per l'avvio della distribuzione di "kit formativi" per l'iscrizione al SSN, dedicati alle persone immigrate e distribuiti anche attraverso la Questura e la Prefettura, in programma la fase di pilotaggio a settembre 2009.

Servizio di mediazione linguistico-culturale

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Fabbri Monica

Indirizzo

Viale Stradine, 9 - Faenza

Recapito telefonico

335-5998281

Distretto di

Faenza

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Ravenna

E-mail

m.fabbri@ausl.ra.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

L'Azienda USL di Ravenna ha inteso programmare un "sistema a rete" del Servizio di Mediazione Linguistico- Culturale (MLC) che offra la maggior possibilità di integrazione tra differenti e numerosi soggetti coinvolti oltre che differenti livelli di intervento. Questa rete contiene un sistema di offerta, nei 3 ambiti territoriali dell'Azienda USL, nel quale la persona straniera e la sua famiglia possa essere guidata e coadiuvata nell'utilizzo dei servizi.

2. Obiettivi generali e specifici

- Promuovere percorsi non condizionati dalle differenze culturali e linguistiche per tutti coloro che hanno bisogno di cura, assistenza sanitaria ospedaliera/territoriale.
- Garantire alle persone straniere presenti nel territorio, un servizio strutturato di Mediazione Linguistico Culturale che faciliti l'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari e tuteli la riservatezza dell'utente straniero nella comunicazione con l'operatore utilizzando il mediatore anziché parenti o amici.
- Facilitare gli operatori dei servizi nell'accogliere l'utenza straniera.
- Promuovere la crescita professionale degli operatori, facilitare la comprensione dei significati culturali nella rappresentazione della salute, della malattia e dell'attività sanitaria.

3. Risultati attesi

- Costituzione di una rete fissa di mediatori per una copertura settimanale dal lunedì al venerdì articolata, nei presidi ospedalieri e nei distretti, nei tre ambiti territoriali dell'Azienda USL.
- Realizzazione di interventi programmati, urgenti e anche telefonici con l'ampliamento del call-center telefonico per i pronto soccorsi.
- Corrispondenza con gli indicatori di verifica individuati nel progetto.

4. Azioni

- Espletamento della gara per l'acquisizione del servizio di mediazione linguistico- culturale.
- Costituzione della rete dei mediatori culturali e dei facilitatori della mediazione.

- Costruzione di un depliant informativo del servizio di accoglienza e mediazione aziendale da cui si evincono il calendario e le sedi della presenza fissa dei mediatori e le persone referenti a cui rivolgersi per gli interventi programmati e urgenti.
- Focus group con gli operatori (responsabili, coordinatori infermieristici e tecnici sanitari dei servizi aziendali) per definire punti di forza e punti di debolezza.
- Formazione dei mediatori e dei dipendenti aziendali che svolgono la funzione di facilitatori della mediazione.

**Servizio consultoriale per donne e bambini immigrati**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Bolognesi Andrea

**Indirizzo**

Via della rocca, 19 - Forlì

**Recapito telefonico**

0543-733574

**Distretto di**

Forlì

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Forlì

**E-mail**

a.bolognesi@ausl.fo.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

All'interno della struttura che, a Forlì, ospita i servizi territoriali per la salute della donna e dell'infanzia e il consultorio familiare dell' Azienda USL è stato attivato alcuni anni fa uno spazio consultoriale per donne e bambini immigrati.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- garantire la tutela della salute materno infantile a tutte le donne immigrate regolari o STP;
- favorire l'accesso delle donne straniere a tutte le attività relative al Percorso Nascita;
- garantire la continuità assistenziale nel percorso della gravidanza fisiologica;
- garantire l'accesso a tutti i servizi per la salute infantile.

**3. Risultati attesi**

- garantire l'accessibilità a tutti i servizi di prevenzione, diagnosi e cura, disponibili a tutela della salute materno infantile;
- progressivo aumento del numero delle donne provenienti da altri paesi che usufruiscono del servizio; già ora le donne straniere dimostrano una maggiore propensione ad adoperare servizi pubblici rispetto alle italiane;
- progressivo aumento del numero delle gravidanze di donne migranti inserite nel Percorso Nascita.

Per maggiori dettagli si veda il report 2008 "Sistema informativo: spazio donne immigrate e i loro bambini".

**4. Azioni**

- assistenza continua durante il percorso nascita e post-parto;
- attivazione di incontri senza appuntamento;
- accesso senza prenotazione;
- presenza di mediatori culturali in giorni fissi;
- bilanci di salute e programmi screening;
- azione di filtro e orientamento per l'accesso ad altri servizi territoriali ed ospedalieri a tutela della salute materno infantile;

- attuazione di una serie di incontri formativi con gruppi di donne straniere, consulenza IVG, procreazione responsabile;
- interventi di prevenzione (vaccinazione ed educazione sanitaria);
- visite pediatriche per patologie;
- sostegno alla madre anche dopo la nascita del bambino (anche a domicilio);
- supporto per inserimenti scolastici e nell'utilizzo dei servizi sociali, educativi ed assistenziali.

**Rete Intranet per la salute e l'assistenza sanitaria ai cittadini stranieri**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Bolognesi Andrea

**Indirizzo**

Via della rocca, 19 - Forlì

**Recapito telefonico**

0543-733574

**Distretto di**

Forlì

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Forlì

**E-mail**

a.bolognesi@ausl.fo.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Nel 2004 è stato individuato il coordinamento aziendale per l'immigrazione, con funzioni di raccordo fra i vari servizi.

Considerato che per gli immigrati non vi sono servizi appositi, ma viene garantito l'accesso degli stranieri ai servizi dell'Azienda USL, gli interlocutori da coinvolgere sono molteplici, con interessi, conoscenze, responsabilità e motivazioni molto diverse.

La rete Intranet, già conosciuta e utilizzata dagli operatori, a partite da Marzo 2009 è stata arricchita di una sezione appositamente dedicata alla salute e all'assistenza dei cittadini stranieri, al fine di facilitare l'accesso alle informazioni ad un target così esteso e diversificato.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- aiutare a comprendere meglio il fenomeno dell'immigrazione;
- mettere a disposizione di tutti gli operatori dell'Azienda contributi, utilizzabili nell'esperienza quotidiana, e informazioni che possano essere utili per facilitare i rapporti con i cittadini immigrati;
- far conoscere i servizi e gli strumenti disponibili e promuoverne il corretto utilizzo;
- fornire strumenti di auto-apprendimento e stimolare gli scambi, i contributi, la discussione, la partecipazione.

**3. Risultati attesi**

- progressiva diffusione a livello aziendale di saperi utili all'inquadramento e comprensione delle caratteristiche del fenomeno migratorio, che facilitino il contatto quotidiano con l'utenza straniera e che permettano di accorciare le distanze temporali e spaziali tra ogni operatore;
- facilitare l'accesso e il corretto utilizzo dei servizi disponibili in Azienda, a favore dei cittadini immigrati;
- creare un luogo di incontro e di scambio di informazioni, anche se virtuale, per accrescere le proprie conoscenze, stimolare nuove riflessioni e favorire le discussioni.

**4. Azioni**

- Pubblicata nel Marzo 2009, la sezione del sito contiene attualmente il profilo Immigrati aggiornato al 2008, con dati demografici, condizioni socio-economiche e condizioni di salute;

strumenti e procedure per la comunicazione interculturale (mediazione culturale e strumenti scritti);

- sezioni dedicate alla documentazione, l'informazione e l'autoapprendimento;
- aggiornamento del sito con cadenza trimestrale;
- progressivo ampliamento delle sezioni con documentazione, procedure, materiali di studio;
- utilizzo della sezione per promuovere la partecipazione e la raccolta di osservazioni bottom up.

<b>Servizio di mediazione culturale e linguistica</b>
---

**Recapiti del referente dell'esperienza****Cognome e Nome**

Bolognesi Andrea

**Indirizzo**

Via della rocca, 19 - Forlì

**Recapito telefonico**

0543-733574

**Distretto di**

Forlì

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Forlì

**E-mail**

a.bolognesi@ausl.fo.it

**Articolazione dell'esperienza****1. Contesto in cui si colloca**

L'azione di contrasto delle barriere linguistiche e culturali che ostacolano l'accesso ai servizi e alle opportunità del territorio rappresenta storicamente il contributo professionale dei servizi di mediazione culturale al processo di integrazione: la mediazione culturale è stata, in questi anni, una specie di interfaccia universale con cui domanda crescente e diversificata ha trovato risposte tempestive e appropriate in servizi modellati, in realtà, sui bisogni dei cittadini italiani.

In conseguenza della crescita esponenziale della popolazione immigrata, il servizio attivato in azienda dal 2001, è andato progressivamente crescendo in termini di numero, di ore, complessità organizzativa, risorse economiche assorbite.

Nel 2006 l'affidamento in outsourcing del servizio tramite convenzione con una cooperativa onlus è stata l'occasione per una revisione delle procedure e delle principali tipologie di intervento, nella prospettiva di riqualificazione del servizio attraverso la razionalizzazione della gestione e la crescita professionale degli attori.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Assicurare appropriatezza e sostenibilità alla gestione del Servizio di mediazione culturale e migliorare la capacità di lettura dei bisogni attraverso:

- la ricerca di soluzioni non limitate alla gestione dei singoli casi ma coerenti con la logica dei percorsi (dalla presa in carico del singolo allo sviluppo del percorso-utente, ad azioni orientate alla comunità e ai gruppi di popolazione);
- il potenziamento, la qualificazione e la modulazione dell'offerta del servizio;
- la responsabilizzazione degli attori per la gestione dei processi di programmazione, monitoraggio e rendicontazione dell'attività di mediazione culturale;
- la qualificazione professionale dei mediatori e la loro collaborazione alla nuova fase di integrazione.

**3. Risultati attesi**

- corretto dimensionamento qualitativo e quantitativo della domanda e dei bisogni, espressi e non, che consenta di collegare la quantità di prestazioni fornite al numero di utenti effettivamente serviti e l'attività di mediazione alle tipologie di problemi affrontati;

- diversificazione dell'offerta per quanto riguarda le tipologie di servizio (colloquio, consulenza telefonica, traduzione simultanea, traduzioni scritte in lingua), modalità di erogazione e tempi di attivazione, sperimentando soluzioni sostenibili anche sul piano logistico, organizzativo ed economico;
- promuovere il contributo dei mediatori culturali allo sviluppo dei progetti tematici e dei percorsi diagnostico-terapeutici (Percorso Nascita, attività del Consultorio Donne e Bambini immigrati ecc.);
- monitoraggio dei processi: miglioramento delle modalità di erogazione e modalità e tempi di attivazione anche attraverso l'informatizzazione dei processi; gestione efficiente e trasparente dei servizi di mediazione culturale;
- costruzione di percorsi informativi e relazionali che accompagnino il paziente nelle varie fasi del processo di diagnosi e cura e ne accrescano la capacità di prendersi cura della propria salute.

#### **4. Azioni**

- coinvolgimento dei mediatori nella lettura dei bisogni e delle esigenze informative nei diversi percorsi di salute e cura;
- definizione e sperimentazione di tipologie diversificate di servizio: accesso fisso, servizio a chiamata e programmata, consulenza telefonica;
- sviluppo di procedure informatizzate per la gestione delle richieste di accesso, il monitoraggio e la rendicontazione, la lettura dei bisogni, l'effettiva disponibilità degli strumenti informativi predisposti;
- messa a punto delle procedure di rendicontazione del servizio;
- potenziamento di attività di produzione e traduzione di materiali informativi in lingua e produzione di report trimestrali dell'attività;
- progressivo coinvolgimento dei mediatori nello sviluppo di progetti.

Osservatorio provinciale sull'immigrazione

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Bolognesi Andrea

Indirizzo

Via della rocca, 19 - Forlì

Recapito telefonico

0543-733574

Distretto di

Forlì

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Forlì

E-mail

a.bolognesi@ausl.fò.it

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Nell'ambito del Tavolo di Coordinamento Provinciale per le problematiche dell'immigrazione che vede coinvolti, oltre alle due Azienda USL di Forlì e di Cesena, Enti Locali, Prefettura e Questura, associazioni di volontariato e privato sociale, è stato attivato da alcuni anni un Osservatorio Provinciale, coordinato dalla facoltà di Scienze Politiche dell'Università di Bologna, sede di Forlì.

2. Obiettivi generali e specifici

Per favorire la conoscenza del fenomeno immigrazione nel territorio viene annualmente curata la predisposizione di un report articolato in diverse sezioni.

In particolare le Aziende USL di Cesena e di Forlì realizzano in collaborazione la sezione sanità, una sorta di profilo di salute dei cittadini stranieri.

3. Risultati attesi

Rendere disponibili informazioni per la corretta lettura dei diversi aspetti del fenomeno immigrazione a supporto della programmazione territoriale e per la definizione di specifici progetti ed iniziative.

4. Azioni

- incontri periodici per la definizione del piano di lavoro (temi, approfondimenti, tempi);
- raccolta ed elaborazione dati e redazione delle diverse sezioni (demografia, lavoro, salute etc.);
- presentazione del report nel corso di un convegno pubblico;
- pubblicazione del report nella sezione dedicata all'immigrazione nel sito dell' Amministrazione Provinciale.

**Disuguaglianze in salute e nell'accesso ai servizi tra popolazione straniera e italiana.**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

Bazzocchi Antonella

**Indirizzo**

Via M. Moretti, 99 - Cesena

**Recapito telefonico**

0547-352090

**Distretto di**

Cesena

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Cesena

**E-mail**

abazzocchi@ausl-cesena.emr.it

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

Studi condotti a livello locale hanno documentato la presenza di disuguaglianze in salute e nell'accesso ai servizi tra la popolazione straniera immigrata nel nostro territorio e la popolazione italiana.

Tra le problematiche emerse dagli studi locali risulta che molti immigrati non conoscono sufficientemente le possibilità presenti nel territorio (non solo Servizi sanitari) con conseguente perdita di tempo e di opportunità per la tutela della propria salute, per l'educazione dei figli e per i propri diritti di cittadinanza. I problemi principali comprendono: carenze informative, difficoltà di comunicazione a causa della barriera linguistica, ostacoli logistici (trasporti, orari di apertura dei servizi...), disagi nel contatto con gli operatori. Per contrastare questi fenomeni sono stati attivati interventi di riorganizzazione dei servizi, formazione degli operatori, divulgazione delle informazioni attraverso opuscoli tradotti in lingua ed incontri di educazione e promozione della salute realizzati anche attraverso la collaborazione di donne immigrate volontarie, attraverso la partecipazione dell' Azienda USL di Cesena al progetto "Educatori alla Salute nella Comunità – ESC", progetto nato in collaborazione con diverse associazioni di volontariato locali ed ispirato al progetto "Woman to Woman" di Leeds UK.

Particolare attenzione è stata dedicata alla promozione dell'accesso al programma di screening per il carcinoma della cervice uterina, programma per il quale è documentata una disuguaglianza di accesso tra donne italiane ed immigrate.

**2. Obiettivi generali e specifici**

- Produrre e diffondere materiali informativi tradotti nelle principali lingue delle comunità straniere presenti.
- Creare occasioni di conoscenza tra persone immigrate e personale dei servizi.
- Organizzare interventi rivolti agli immigrati stranieri presenti nel territorio per migliorare le conoscenze sui servizi e le modalità di fruizione.
- Organizzare incontri di formazione con gli operatori dei servizi per sviluppare le capacità di relazione interculturale.
- Individuare e formare, in seno alle comunità, alcuni membri che possano svolgere la funzione di Educatori alla Salute nella Comunità (ESC), per diffondere le conoscenze e facilitare l'accesso ai servizi.

- Progettare e realizzare insieme agli ESC interventi di promozione dell'utilizzo dei servizi rivolti alla comunità nelle modalità che verranno riconosciute come più opportune.

### **3. Risultati attesi**

- Promuovere nella popolazione immigrata la conoscenza ed il corretto utilizzo dei servizi di assistenza sanitaria presenti nel territorio.
- Creare occasioni di incontro con le persone immigrate per rilevare bisogni di salute e possibili ostacoli all'accesso ai servizi.
- Aumentare le competenze degli operatori relative alla relazione transculturale.
- Aumentare l'adesione allo screening per il carcinoma della cervice uterina da parte delle donne straniere residenti e domiciliate nel territorio dell' Azienda USL di Cesena.

### **4. Azioni**

- Produzione di materiali informativi in lingua.
- Realizzazione di incontri informativi nel contesto dei corsi di lingua italiana per stranieri.
- Partecipazione attiva al Progetto Educatori alla Salute nella Comunità ed alle iniziative delle volontarie.
- Realizzazione di corsi di formazione per operatori sanitari.
- Attivazione di un servizio di chiamata delle donne di lingua araba e cinese non aderenti allo screening per il carcinoma della cervice uterina, realizzato in collaborazione con il servizio di mediazione culturale.

<b>Implementazione del servizio di mediazione culturale</b>
---

**Recapiti del referente dell'esperienza****Cognome e Nome**

Piraccini Anna Maria
----------------------

**Indirizzo**

Viale Ghirotti, 286 - Cesena
------------------------------

**Recapito telefonico**

0547-352390
-------------

**Distretto di**

Cesena
--------

**AUSL/AOSP/IOR di**

AUSL Cesena
-------------

**E-mail**

ampiraccini@ausl-cesena.emr.it
--------------------------------

**Articolazione dell'esperienza****1. Contesto in cui si colloca**

L'evoluzione e la naturale modifica dell'assetto demografico ha orientato, negli ultimi anni l' Azienda USL di Cesena, ad implementare il Servizio di mediazione culturale al fine di attuare una politica di maggiore integrazione delle diverse culture insieme al rispetto dei reciproci valori. L'obiettivo principale è quello di favorire ed agevolare l'accesso ai servizi sanitari ai cittadini stranieri per garantire loro il diritto alla salute. Gli obiettivi generali e specifici delle azioni, descritte di seguito, si contestualizzano nella funzione del servizio di mediazione interculturale e delle caratteristiche del servizio in ambito socio-sanitario.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Il mediatore culturale è un agente attivo nel processo di integrazione e si pone come "figura ponte" fra gli immigrati e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né alle altre, per favorire invece il raccordo fra soggetti di culture diverse. Si propone quindi come punto di riferimento e risorsa per promuovere specifiche iniziative e progetti nel campo dell'immigrazione, a livello locale; come un nuovo operatore sociale con specifiche competenze ed attitudini, in grado di interagire con le istituzioni pubbliche e private, nonché come interprete delle esigenze e delle necessità degli stranieri.

- La mediazione interculturale, in relazione a comunità, famiglie, singoli immigrati si propone di:
  - far emergere i bisogni relativi alle problematiche legate alla "salute" e alla "cura", identificandoli in collaborazione con i soggetti interessati al processo di integrazione stesso;
  - trasformare il bisogno espresso in richieste di servizi o di riorganizzazione di servizi esistenti;
  - far conoscere le caratteristiche culturali del contesto territoriale italiano nel quale le comunità straniere vanno insediandosi, discutendo gli eventuali problemi sorti nell'approccio con le specifiche strutture sanitarie del territorio e identificando possibili soluzioni;
  - informare per un uso più efficace delle risorse sanitarie pubbliche del territorio e orientare all'accesso e fruizione corretta degli stessi;
  - facilitare la comunicazione dei cittadini migranti con il territorio, attraverso azioni di mediazione linguistica presso le strutture sanitarie;
  - favorire il dialogo interculturale tra le comunità presenti sui temi della salute e l'organizzazione sanitaria locale.
- La mediazione interculturale, in relazione agli ambiti di operatività dei mediatori/trici culturali:

- facilitare la relazione tra operatori dei servizi sanitari del territorio e cittadini immigrati, grazie alla mediazione linguistica e culturale;
  - svolgere funzione di consulenza agli operatori sanitari che operano con gli immigrati in relazione alle corrette modalità di approccio con l'utenza ed offrire occasioni di formazione effettiva all'interculturalità;
  - collaborare con gli operatori dei servizi per la rimozione degli ostacoli che impediscono o rendono difficoltoso l'approccio e la relazione degli immigrati con le strutture pubbliche;
  - operare in equipe con il personale sanitario e medico dei vari servizi sanitari, introducendo le necessarie e/o eventuali modifiche riferite alla tipologia dell'utenza, in relazione all'analisi del caso, alla progettazione dell'intervento, alla modalità di erogazione del servizio stesso;
  - collaborare a sviluppare progetti finalizzati all'integrazione degli individui e delle famiglie residenti e/o presenti nel territorio, anche allo scopo di prevenire il disagio sociale e sanitario (incidenza degli aborti, prevenzione della diffusione di malattie, ecc....).
- Gli obiettivi specifici dell'organizzazione del servizio di mediazione interculturale tendono a:
- limitare il carattere "emergenziale" dell'intervento privilegiando interventi realizzati, grazie alla presenza fissa o programmata del mediatore/mediatrice culturale all'interno dei servizi territoriali e ospedalieri;
  - facilitare l'accesso diretto al servizio sanitario da parte degli utenti stranieri, attraverso la predisposizione di strumenti di comunicazione e informazione in lingua.

### 3. Risultati attesi

I risultati che si attendono sono identificabili nel:

- miglioramento della conoscenza del sistema dei servizi socio sanitari del territorio e delle modalità di accesso ai vari servizi aziendali da parte dei cittadini stranieri;
- miglioramento dei comportamenti relativi alla cura della propria salute da parte di migranti (utilizzo dei medici di base e della pediatria di base; accesso agli screening e sviluppo di comportamenti volti alla prevenzione; comprensione dei protocolli di cura di malattie e loro applicazione, ...);
- miglioramento della comprensione delle culture della salute e della cura nelle comunità di immigrati da parte degli operatori sanitari e utilizzo della mediazione interculturale per realizzare una efficace relazione con il paziente immigrato;
- superamento degli ostacoli linguistici per l'accesso al Servizio socio sanitario;
- amplificazione dell'efficacia dei messaggi delle campagne informative volte alla prevenzione e alla promozione della salute;
- implementazione e/o allargamento della rete di collaborazioni tra istituzioni pubbliche e private in ambito sociale e sanitario, associazioni di volontariato italiane e associazioni di cittadini stranieri, al fine di sostenere le politiche sanitarie e sociali locali.

### 4. Azioni

Il servizio di mediazione culturale si esplica prioritariamente a partire dalla presenza programmata presso le strutture sanitarie al fine di collocare la mediazione culturale nella giusta prospettiva di risorsa a disposizione dell'équipe sociosanitaria, che la può utilizzare in modo continuativo nel tempo. Questa modalità aiuta a produrre interventi efficaci a favore della risoluzione di situazioni problematiche degli utenti stranieri che si sono rivolti ai Servizi, o che sono stati presi in carico, dopo segnalazioni dei servizi sanitari e sociali.

Il servizio di mediazione si articola pertanto in:

- Servizio fisso: sono attivi due sportelli di mediazione interculturale, informativi e di accoglienza, presso i due ospedali di Cesena e Savignano con orari di apertura diversificati nell'arco della settimana. Per facilitare il percorso delle persone straniere nell'accesso alle prestazioni e servizi erogati dall'Azienda USL il servizio di mediazione culturale è presente anche presso due Consultori Familiari e presso due Consultori Pediatrici nel territorio.

- Servizio a chiamata: servizio di mediazione culturale è disponibile, durante tutto l'arco della giornata, per le persone ricoverate e non, che accedono ai servizi aziendali, siano essi ospedalieri o territoriali, ed è attivato su richiesta della Struttura interessata.
- Servizio di mediazione per interventi specifici a richiesta.
- Sono inoltre previsti interventi del mediatore culturale nell'ambito di progetti strutturati di assistenza nel caso di programmi di screening o nei "percorsi nascita".
- Interventi nell'area dell'assistenza sociale.
- Traduzione a richiesta di documenti attinenti in campo sanitario.
- Produzione di materiale di diffusione tradotto in lingue diverse.

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Rossi Antonella

Indirizzo

Via Circonvallazione Occidentale, 57 - Rimini

Recapito telefonico

0541-707314

Distretto di

Rimini

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Rimini

E-mail

arossi@auslrn.net

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

L'Ambulatorio Extra-UE, dell' Azienda USL di Rimini, ha la sua sede in Via Circonvallazione Occidentale n° 57 in Rimini c/o il dipartimento di Cure Primarie, fornisce assistenza di Base, Cardiologia e Pneumotisiologia a coloro che si trovano nella condizione di irregolarità, domiciliate nel territorio aziendale.

In linea con questo spazio dedicato agli adulti, c/o il Consultorio Celle, via XX Settembre n° 120, vi è un ambulatorio Pediatrico facente parte dello "Spazio Consulitoriale per donne Immigrate e i loro bambini".

2. Obiettivi generali e specifici

Fornire assistenza sanitaria di base e specifica agli extracomunitari non iscritti al S.S.N. nell'ottica della cure urgenti e delle cure essenziali, nel controllo delle malattie infettive e prevenzione della loro trasmissione.

Nello specifico dello spazio Pediatrico, assistenza al periodo neonatale agli stati patologici del bambino e al controllo dei percorsi vaccinali.

3. Risultati attesi

Controllo sulle patologie che nel tempo potrebbero degenerare creando così danni alla salute e rischi per la vita (complicanze, cronicizzazioni o aggravamenti).

In più sulla fascia pediatrica il controllo sullo stato vaccinale.

4. Azioni

L'Ambulatorio è aperto al pubblico nelle giornate di: Mercoledì, Giovedì e Venerdì.

Il Mercoledì è presente dalle h. 9.00 alle h. 13.00 un medico di Medicina Generale, dipendente dell' Azienda USL.

Il primo e il secondo giovedì del mese dalle h. 10.30 alle h. 12.00 sono presenti 3 medici: un Medico di Base, uno Specialista in Cardiologia e uno Specialista in Medicina d'Urgenza. Il terzo e quarto giovedì nella stessa fascia oraria sono presenti 2 Specialisti in Cardiologia. Il Venerdì vede sempre la presenza di due medici, un Medico di Base e uno specialista di Medicina Interna.

I medici che prestano la loro attività il giovedì e il venerdì sono Volontari dell'Associazione Papa Giovanni XXIII.

L'attività nelle tre suddette giornate inizia alle h. 8.30 con l'accoglienza degli utenti; in questa fase l'Infermiera Professionale e le mediatrici Culturali ascoltano le problematiche, consigliano e a chi ne è sprovvisto, se sussistono le condizioni, viene rilasciato il tesserino per STP, dopodiché vengono messi in attesa per la visita.

L'assistenza erogata in Ambulatorio è varia. Oltre alle normali visite routinarie, vengono prescritti farmaci, visite specialistiche e, nei giorni in cui è presente il Cardiologo, si effettuano gli elettrocardiogrammi.

Il lunedì è dedicato alla Pneumotisiologia, il dott. Massimo Ermeti, specialista Pneumotisiologo dell'Azienda USL, è presente dalle 8.30 alle 13.30; in questo ambito vengono seguiti, come secondo livello, i bambini della Pediatria di Comunità risultati positivi al test tubercolinico di Mantoux, per i quali si procede alla determinazione del diametro dell'infiltrato, la visita e la prescrizione della radiografia del torace. Dopo questi risultati viene deciso il percorso da effettuare: farmacologico o follow-up.

Affluiscono anche alcuni degli utenti dell'Amb-Extra-UE, indirizzati dal medico dello stesso spazio, viene effettuato la Mantoux, in questo caso come primo livello, dopodiché l'iter è equiparato a quello della fascia pediatrica.

L'Ambulatorio Pediatrico c/o il Consultorio Celle è aperto il Martedì dalle 9.00 alle 13.00 (è affiancato all'Ambulatorio Ostetrico Ginecologico, gestito da una Ginecologa e dalle Ostetriche); è sempre presente una Pediatra che effettua visite neonatali e per Patologia, Bilanci di Salute, controllo e successiva esecuzione, se il calendario lo prevede, delle vaccinazioni obbligatorie e facoltative.

Anche ai bambini che vengono accompagnati in questo ambulatorio viene dato l'STP, (devono sussistere le condizioni favorevoli) per poter accedere alle visite specialistiche o alle prescrizioni farmaceutiche.

Fondamentale è la presenza delle Mediatrici Culturali, per la lingua Cinese la Sig.ra Shi Shiomien, per la lingua russa la Sig.ra Ohanjan Narine e la Sig.ra Guagnelli Valeria (Italo-Argentina), presente nello staff dell'ambulatorio dall'apertura, nell'anno 1999, con molteplici funzioni.

**Per approfondimenti sull'esperienza: [www.ausl.rm.it/doceboCms/](http://www.ausl.rm.it/doceboCms/)**

Spazio dedicato alle donne extracomunitarie e ai loro bambini

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Belloni Luciana

Indirizzo

Via XXIII settembre, 120 - Rimini

Recapito telefonico

0541 747602

Distretto di

Rimini

AUSL/AOSP/IOR di

AUSL Rimini

E-mail

lbelloni@auslrn.net

Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Nel settembre 1996 nasce a Rimini uno Spazio dedicato alle donne extracomunitarie e ai loro bambini dovuto ad un afflusso crescente di soggetti stranieri nel Consultorio.

Questi nuovi utenti sono portatori di bisogni assistenziali complessi nei confronti dei quali gli operatori socio-sanitari si trovavano spesso impreparati e i modelli dei Servizi risultavano spesso inadeguati.

Il progetto prevede uno Spazio specifico con la presenza di una èquipe multiprofessionale interamente femminile, vissuta come più rassicurante e facilitante l'accesso, che si avvale dell'indispensabile supporto della mediazione culturale. Tutti le operatrici sono particolarmente motivate e tutte hanno seguito Corsi di formazione aziendale e regionale.

2. Obiettivi generali e specifici

Facilitare l'accesso di donne e bambini migranti allo Spazio per rispondere ai bisogni di cura espressi e per descrivere i percorsi sanitari nei quali possono inserirsi.

3. Risultati attesi

L'istituzione di uno Spazio non chiuso e ghezzante, che tiene conto delle diverse percezioni culturali e religiose della salute e della malattia.

4. Azioni

- Assistenza alla pianificazione familiare.
- Prevenzione tumori femminili.
- Prevenzione e cura delle MST.
- Visite programmate al neonato secondo calendario regionale.
- Vaccinazione e controllo.
- Controllo dello screening sulle malattie dismetaboliche.
- Raccordo con alcuni servizi del territorio e alcuni reparti ospedalieri.
- Momenti educativi specifici per approfondire le tematiche maggiormente sentite valorizzando lo scambio sugli stili di vita tra il Paese d'origine e il Paese ospitante.

Recapiti del referente dell'esperienza

Cognome e Nome

Ferretti Simonetta – Cantaroni Mirella

Indirizzo

Via del Pozzo, 71 - Modena

Recapito telefonico

059-4222213; 059-4224629

AUSL/AOSP/IOR di

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena

E-mail

ferretti.simonetta@policlinico.mo.it; cantaroni.mirella@policlinico.mo.it

Articolazione dell'esperienza

**1. Contesto in cui si colloca**

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico di Modena che da anni è strutturata per garantire h 24 la mediazione culturale all'utente che acceda alla struttura ha la necessità di sperimentare nuovi strumenti che a fronte di una buona qualità consentano di rispettare la compatibilità economica. Il progetto nasce a fronte della rilevazione dei bisogni evidenziati dagli operatori, sanitari e non, del Policlinico che hanno contatti tutti i giorni con un'utenza sempre più multi linguistica agevolando tale rapporti permettendo in tempo reale la comunicazione fra persone che parlano lingue diverse.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Obiettivo generale:

- sperimentare nuovi strumenti per agevolare la comunicazione tra il personale sanitario e l'utente straniero garantendo la qualità del servizio che contraddistingue il Policlinico in tale area a fronte del contenimento dei costi richiesti.

Obiettivi specifici:

- favorire la riduzione dei tempi di attesa per l'intervento del mediatore relativamente alle lingue minori;
- aumento del rispetto della privacy;
- favorire l'aumento delle competenze dell'utente straniero circa il disbrigo di pratiche burocratico-amministrative dell'area socio-sanitaria. Compilazione e disbrigo di pratiche.

**3. Risultati attesi**

- riduzione dei costi a fronte delle stesse prestazioni;
- n° pratiche, es. denunce di nascita, eseguite con il supporto della video conferenza;
- verifica del progetto verrà fatta con cadenza trimestrale e il bilancio conclusivo a distanza di un anno.

**4. Azioni**

La sperimentazione sarà avviata a partire da luglio 2009 nell'area materno-infantile: ostetricia, ginecologia, nido, maggiori consumatori del servizio.

Per l'attivazione del progetto ci avvarremo di:

- definizione e diffusione della procedura per l'attivazione del servizio;
- formazione operatori di reparto. Incontro informativo di 3 ore e supporto attraverso la presenza in reparto di un operatore della cooperativa Integra, fornitrice del servizio ed un operatore della Direzione Servizi per l'Ospitalità;

- formazione ad opera di Integra dei mediatori interessati;
- una connessione internet e una postazione PC dotata di periferiche multimediali (webcam – microfoni);
- predisposizione opuscolo informativo da distribuire nei maggiori punti di contatto, nelle comunità locali e nel sito internet dedicato.

## L'Ospedale multiculturale

## Recapiti del referente dell'esperienza

## Cognome e Nome

D'Amico Stefania, Castellucci Cinzia

## Indirizzo

Via Massarenti, 9 - Bologna

## Recapito telefonico

051-6362352; 051-6362704

## AUSL/AOSP/IOR di

Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Orsola-Malpighi

## E-mail

stefania.damico@aosp.bo.it, cinzia.castellucci@aosp.bo.it

## Articolazione dell'esperienza

1. Contesto in cui si colloca

Il policlinico è una piccola città dai mille volti e dalle mille culture. L'utenza straniera è in continuo aumento come anche la varietà dei Paesi di provenienza. Tale scenario ha condotto negli ultimi anni ad una maggior richiesta da parte dei professionisti sanitari di operatori specializzati in grado non solo di favorire la comprensione della lingua ma anche di aiutare a comprendere culture diverse soprattutto sui temi inerenti la cura e la salute. Quindi la richiesta è stata sempre più orientata alla funzione del **mediatore linguistico culturale** capace di soddisfare entrambe queste esigenze in quanto conoscitore della lingua ma anche della cultura e delle tradizioni dei diversi paesi stranieri di provenienza.

2. Obiettivi generali e specifici

In questo contesto si inserisce il **progetto** che il Policlinico ha avviato nel 2008 con l'Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna per la **riorganizzazione complessiva** dei servizi di mediazione linguistica e culturale/interpretariato con l'obiettivo di migliorare l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari e la qualità delle modalità comunicative con l'utenza straniera. Il progetto ha condotto **all'attivazione di nuovi servizi** dedicati, volti a soddisfare le diverse esigenze espresse sia dai professionisti che operano nei servizi sanitari, sia dai cittadini stranieri che accedono alle strutture.

3. Risultati attesi

- Migliorare la comunicazione e la comprensione tra il personale e gli utenti di lingua e cultura non italiana.
- Semplificare il servizio a disposizione per le U.O. che dispongono di un solo riferimento e non devono più cercare in prima persona il mediatore ma sono in questo affiancati e sostenuti da un apposito call center.
- Utilizzare le risorse nel modo più appropriato impiegando strumenti differenziati adatti alla gestione di utenti con bisogni informativi e comunicativi differenti (mediazione o interpretariato).

4. Azioni

Sono stati attivati servizi differenti:

- **Interpretariato telefonico:** si tratta di un servizio che fornisce assistenza e supporto informativo tramite un call center di mediatori madre-lingua. Grazie a un apparecchio telefonico dotato di un doppia cornetta l'operatore sanitario può contattare la mediatrice della lingua desiderata e comunicare con l'utente straniero realizzando una conversazione a tre che permette di superare la barriera linguistica e assicurare una corretta informazione. La caratteristica principale del servizio

è l'immediata disponibilità del mediatore, la risposta infatti è garantita entro **60 secondi**. Rappresenta lo strumento da privilegiare per affrontare le difficoltà di comunicazione con gli utenti stranieri.

- **Mediazione a chiamata programmata:** il servizio prevede la presenza, previa richiesta, di un mediatore/interprete presso la sede indicata dall'unità operativa nei casi in cui il servizio telefonico non sia presente o non risulti sufficiente a garantire il superamento dell'ostacolo linguistico. Il servizio di mediazione va oltre la mera prestazione di traduzione, offrendo la possibilità di facilitare il dialogo e la comprensione tra culture, soprattutto sui differenti concetti di cura e salute. Tale servizio è particolarmente utile nei casi più complessi, per esempio per un colloquio in merito a trapianti, per la dettagliata spiegazione del consenso informato, per specificare i caratteri di una patologia complessa, per assicurare la corretta comprensione di un particolare percorso di cura. Il servizio è in grado di soddisfare tutte quelle esigenze che richiedono l'intervento del mediatore non prima di 24 ore dalla chiamata.
- **Mediazione a chiamata urgente:** ha gli stessi caratteri della mediazione programmata, quindi prevede la presenza, previa richiesta, di un mediatore/interprete presso la sede indicata dall'unità operativa nei casi in cui il servizio telefonico non sia presente o non risulti sufficiente a garantire il superamento dell'ostacolo linguistico. In questo caso però l'intervento è garantito entro un'ora dalla richiesta. Questo servizio va utilizzato solo se sussistono i requisiti per "l'urgenza" che sono stati predefiniti e comunicati (oltre che discussi) con le UO cliniche.
- **Mediazione con postazione fissa:** presso l'URP del Policlinico è stato attivato un punto informativo in lingua che accoglie gli utenti stranieri e li aiuta a soddisfare i propri bisogni informativi e di orientamento. Il punto informativo aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 risponde alle telefonate e accoglie gli utenti che si recano all'URP di persona. Presso questo punto è effettuata anche la **traduzione del materiale informativo** o della documentazione sanitaria.

Il progetto è stato attivato da 1 mese ed è stato implementato con la collaborazione dell' Azienda USL con la quale è stata effettuata una specifica gara. Deriva dalla sperimentazione effettuata lo scorso anno dei diversi servizi disponibili e della gradibilità da parte delle U.O. delle diverse tipologie di servizio.

**Mediazione interculturale interaziendale**

**Recapiti del referente dell'esperienza**

**Cognome e Nome**

**Bombardi Sandra**

**Indirizzo**

**Corso Giovecca, 203 - Ferrara**

**Recapito telefonico**

**0532-236527**

**AUSL/AOSP/IOR di**

**Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara**

**E-mail**

**s.bombardi@ospfe.it**

**Articolazione dell'esperienza**

**1. Contesto in cui si colloca**

L'Ufficio Accoglienza e Mediazione da settembre 2006 (Delibera n. 205 del 29.09.2006) è un'articolazione organizzativa dell'Area Comunicazione, insieme all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Ufficio Stampa, Funzione Internet-Intranet e Ufficio Comunicazione Istituzionale. L'ufficio, presente in azienda da settembre 2004, risponde a bisogni espressi dal contesto organizzativo e territoriale caratterizzati da complessità relazionale, povertà di legami e isolamento sociale.

L'idea di gestire e di leggere in forma organica e sistemica la domanda di salute dei cittadini stranieri presenti sul territorio ha posto le basi per una progettualità interaziendale riguardo il fenomeno migratorio e l'interculturalità. Il progetto interaziendale tra Azienda Ospedaliero-Universitaria e Azienda USL di Ferrara, iniziato a novembre del 2007 (Delibera n. 174 del 10 agosto 2007), nell'anno 2008 ha visto l'effettiva implementazione dell'attività di mediazione interaziendale. La delibera prevede, nel biennio sperimentale, il ruolo di capofila dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara, attraverso la specifica attività svolta dall'Ufficio Accoglienza e Mediazione.

La mappatura delle esperienze assistenziali a favore dei cittadini stranieri svolte in entrambe le aziende sanitarie, l'analisi dei dati riguardo gli accessi e la fruibilità dei servizi da parte dei cittadini stranieri, la crescita progressiva del fenomeno migratorio nel territorio ferrarese e la necessità di utilizzare al meglio le risorse hanno reso opportuna una metodica di lavoro, a forte integrazione professionale e dei servizi. L'integrazione ha permesso di condividere e d'integrare strategie di miglioramento per l'accesso e l'uso della rete dei servizi sanitari e sociosanitari da parte dell'utenza straniera.

L'Area Comunicazione nell'anno 2008 ha iniziato il percorso della certificazione secondo le norme ISO 9001:2000 a cura del CERMET, e nello specifico l'Ufficio Accoglienza e Mediazione ha certificato N. 2 Processi: il Coordinamento Interaziendale di Mediazione e la Funzionalità di Mediazione Interaziendale, diventando così strumenti d'integrazione organizzativa e risorse di lavoro per gli operatori di entrambe le Aziende.

**2. Obiettivi generali e specifici**

Gli obiettivi dell'Ufficio Accoglienza e Mediazione:

- facilitare il lavoro degli operatori nel processo d'accoglienza e nella presa in carico dell'utente straniero;
- facilitare i cittadini stranieri nell'accesso, nella fruibilità dei servizi e nella permanenza in ospedale;
- sostenere la network dei "facilitatori" – medici, infermieri, tecnici, amministrativi – attraverso lo scambio d'esperienze e la diffusione di buone prassi in tema d'accoglienza e transcultura;

- progettare interventi d'accoglienza e mediazione per un'utenza che cambia;
- partecipare a gruppi di lavoro riguardanti l'accoglienza, l'immigrazione ed intercultura, interni ed esterni all'ospedale;
- promuovere in azienda, e tra gli operatori, competenza e sensibilità culturale in termini di rispetto, personalizzazione dell'accoglienza, umanizzazione e informazione culturalmente sensibile.

#### Gli obiettivi della Funzione di Mediazione Interculturale Interaziendale

- Obiettivi del coordinamento interaziendale di mediazione:
  - rendere omogenea l'organizzazione dei percorsi di mediazione interculturale disponibili presso la rete dei servizi socio-sanitari provinciali;
  - monitorare l'evoluzione dei bisogni del territorio per fornire informazioni utili alla programmazione;
  - diversificare l'offerta di mediazione interculturale a seconda delle caratterizzanti del territorio, del tipo di competenza linguistica e del tipo d'intervento richiesto;
  - assicurare un corretto utilizzo delle risorse disponibili nel rispetto delle indicazioni fornite nel Piano Operativo Interaziendale di Mediazione;
  - diffondere tra gli operatori le conoscenze e le informazioni riguardo le possibili risposte da fornire agli utenti stranieri;
  - sviluppare le competenze dei professionisti affinché siano i primi attori della mediazione;
  - assicurare il livello di competenza dei mediatori interculturali;
  - garantire la definizione ed il monitoraggio di standard di qualità sulla funzione di mediazione.
- Obiettivi della funzionalità interaziendale di mediazione:
  - promuovere percorsi non condizionati dalle differenze culturali e linguistiche per tutti coloro che hanno bisogno di cura, assistenza sanitaria ospedaliera/territoriale, sostegno sociale;
  - facilitare gli operatori dei Servizi nell'accogliere l'utenza straniera;
  - facilitare i cittadini stranieri nell'accesso e la fruibilità dei servizi;
  - tutelare la riservatezza dell'utente straniero nella comunicazione con l'operatore, dando la possibilità di scegliere di usufruire del mediatore invece che parenti od amici.

### 3. Risultati attesi

- Rendere il cittadino straniero competente nella cura e autocura.
- Superare il gap tra anagrafi civili e anagrafi sanitaria, tramite l'incremento d'iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale dei cittadini stranieri.
- Dare continuità al Progetto di Mediazione Interculturale Interaziendale, evitare duplicati di risposte.
- Razionalizzare le risorse, integrare i piani d'attività rivolti alla popolazione straniera delle aziende.
- Fornire una risposta culturalmente sensibile in maniera capillare nei Servizi socio-sanitari del territorio.

#### **Benefici territoriali e inter-aziendali**

- Integrazione professionale tra operatori delle aziende dove particolarmente presente utenza straniera, dando vita ad una "comunità di pratiche".
- Produrre strumenti di comunicazione che permettano il governo del processo di mediazione Interaziendale, la documentazione della presa in carico e la continuità assistenziale.
- Individuare e utilizzare competenze avanzate in ambito relazionale/ educativo presenti nelle Aziende e fornire risposte di aiuto " Secondo Cultura".

### 4. Azioni

- Realizzare la procedura Interaziendale di coordinamento e di funzionalità di mediazione.

- Realizzare e condividere gli strumenti interaziendali per documentare l'attività di coordinamento e di mediazione.
- Realizzare il Piano Operativo Interaziendale di Mediazione.
- Produrre la brochure interaziendale.
- Coordinare la mediazione interculturale tra le n. 7 sedi, nodi di rete.
- Realizzare interventi di mediazione programmata.
- Realizzare interventi di mediazione in attività ordinaria con presenza fissa del mediatore.
- Realizzare interventi di mediazione urgente.
- Realizzare strumenti che facilitano la comunicazione, l'accesso, l'accoglienza e la fruibilità dei servizi socio-sanitari.
- Traduzione multilingue di materiale informativo dei Servizi Socio-Sanitari.
- Elaborazione ed analisi dei dati riguardanti l'accesso ai Servizi Socio-Sanitari del territorio, produrre report annuali.

### **Metodologia**

L'approccio utilizzato è del tipo **Bottom-Up**, con partenza dall'analisi della domanda, dai bisogni dei singoli operatori. La **Metodologia Transculturale** e il **Metodo dell'Ascolto Attivo** facilitano l'incontro con la complessità dell'utenza straniera. La **Metodologia di rete** risponde all'esigenza di rinnovamento, governo dei processi e integrazione delle aziende sanitarie in quanto sollecitate da un'utenza in cambiamento e complessa. La rete si presenta come una comunità di pratiche, formata da nodi, da un'insieme di soggetti uniti da un progetto che realizzano comunicazioni, scambi e integrazioni.