

“Promuovere salute oltre le barriere di
comunicazione”

Grosseto 18 dicembre 2018

La mediazione linguistico culturale

Materiali a cura di :

Stefania Massaini

Responsabile PO Coordinamento Reti di
Ascolto – orientamento e strumenti di
partecipazione

Azienda USL Toscana Sud Est



Gli impegni dell'Azienda Sanitaria verso i cittadini stranieri:

★ Garantire il rispetto delle specificità etniche e culturali

Con quali strumenti?



La mediazione linguistico culturale

Con quali finalità:

- Accogliere e facilitare la comunicazione**
- Aiuto agli operatori sugli elementi culturali del paese di provenienza dell'utente**
- Traduzione di materiale informativo e di orientamento**

La mediazione linguistico culturale

Non c'è alcuna normativa che impone l'utilizzo della mediazione linguistica e nelle Aziende Sanitarie sono state fatte scelte differenti per facilitare la comunicazione tra gli operatori e gli utenti stranieri:

- interpreti
- servizi di interpretariato telefonico
- anche Google Translate



La mediazione linguistico culturale

Dai primi anni 2000 le Aziende Sanitarie cominciano ad utilizzare la mediazione linguistica nei propri servizi attraverso vari progetti:

- Ospedali Promotori di Salute (HPH) che al suo interno includeva la sezione specifica “Intercultura”**

La mediazione linguistico culturale

Finalità di questi progetti era quella di definire un modello di lavoro duraturo nel tempo con una duplice valenza:

- migliorare l'accesso della popolazione straniera ai servizi sanitari
- formare e aggiornare gli operatori sanitari su temi legati all'interculturalità e al fenomeno dell'immigrazione

La mediazione linguistico culturale

Nel 2011 vengono espletate le prime gare per la mediazione linguistico culturale nelle Aziende Sanitarie sulla base del dato storico di utilizzo nei servizi:

- percorso nascita**
- materno - infantile**

La mediazione linguistico culturale

I Consultori sono storicamente il luogo in cui più si è sviluppata l'attività di mediazione

L'essersi dotati di un proprio servizio di mediazione aziendale ha permesso una diffusione della presenza dei mediatori anche nelle zone/servizi che non ne avevano fatto uso in precedenza

Il/La mediatore/mediatrice diventa una figura di riferimento non solo per gli utenti, ma per gli operatori stessi

La mediazione linguistico culturale

La mediazione linguistica, infatti, non garantisce solo il miglioramento del rapporto con l'utenza e una maggiore appropriatezza nell'utilizzo dei servizi da parte dell'utenza straniera ma è un punto di sicurezza per tutti gli operatori.

Esempio primario l'informazione al paziente e la raccolta di un consenso validamente espresso

La mediazione linguistico culturale

IL DRAMMA

I PICCOLI GETTATI PER LE SCALE

IL DAP CHIARISCE

La donna, piantonata nel reparto di psichiatria dell'ospedale Pertini, è ora accusata di duplice omicidio. Oggi l'interrogatorio di convalida

Figli uccisi a Rebibbia «Il caso fu segnalato»

Il personale del carcere aveva colto manifestazioni di «intolleranza»

**Il Messaggero, 20 settembre 2018**

Potrebbe esserci una **catena di sottovalutazioni** piccole e grandi, a partire dalla decisione di tenere in carcere una donna che si è rivelata gravemente instabile, dietro il tragico gesto con cui due giorni fa, **Alice ha buttato giù dalle scale entrambi i figli che erano con lei nel carcere di Rebibbia** dalla fine di agosto. Il primo problema riguarda la decisione di mandarla in carcere: il primo gip che si è espresso sulla detenzione ha dato parere contrario alla carcerazione, solo in un secondo momento un altro giudice decide che dovrebbe stare dentro.

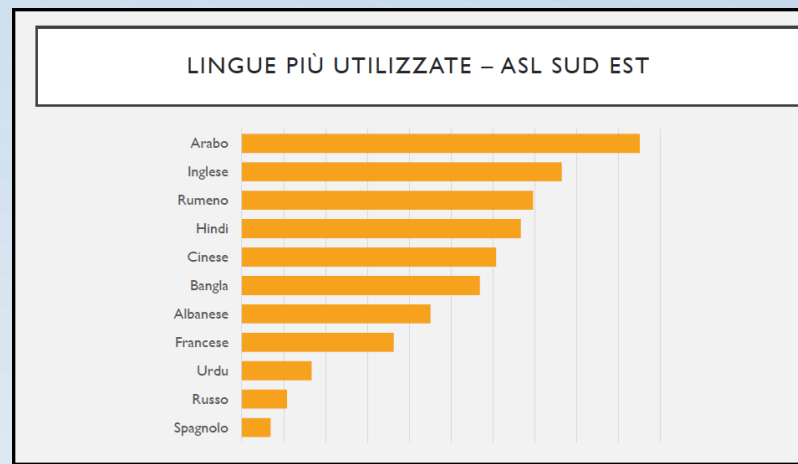
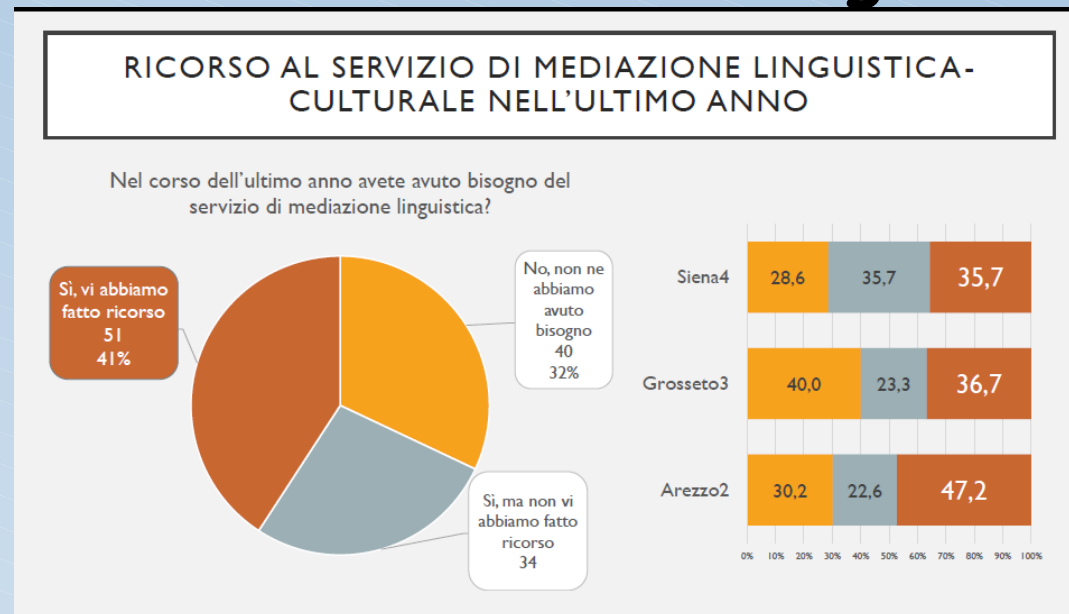
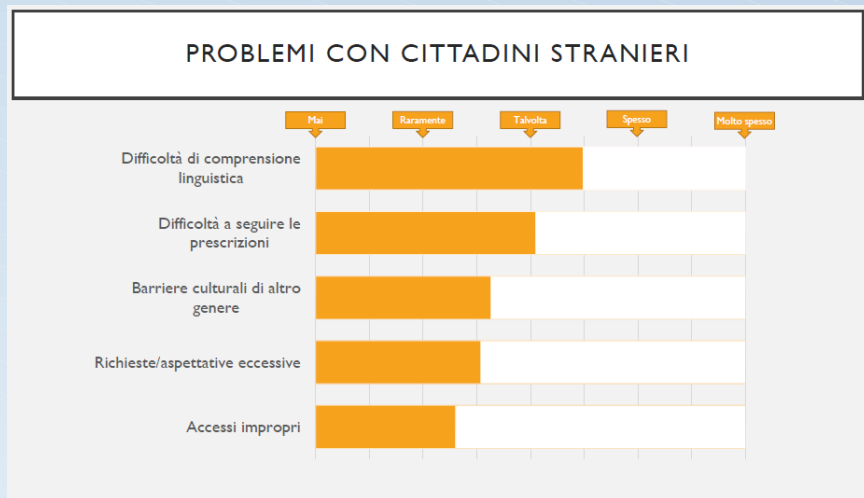
A Rebibbia, Alice Sebasta viene sottoposta ad un primo **colloquio psicologico** con i medici della Asl Roma 2, che si occupa dell'istituto. **All'incontro, però, non è presente un interprete** - come spesso accade, specie per lingue come il tedesco - e la ragazza si sarebbe espressa quasi a gesti. Alla fine, gli operatori sanitari non la segnalano come soggetto a rischio, non mettono nella relazione che è già stata in strutture psichiatriche fin dall'adolescenza (ma non è chiaro se sia riuscita a dirlo o l'abbia omesso).

Segnalano però che, a loro giudizio, la donna **deve essere sottoposta a controlli più approfonditi**, con un altro psicologo e con uno psichiatra e **specificano che si esprime quasi solo in tedesco. Entrambe le visite non sono mai avvenute.** Chi abbia visto la cartella sanitaria di Alice Sebasta e se la richiesta di ulteriori accertamenti sia un elemento che avrebbe dovuto allertare le dirigenti dell'ala femminile di Rebibbia, è quello che dovranno chiarire tanto l'indagine penale quanto quella disciplinare nei confronti della direttrice Ida Del Grosso, la sua vice, Gabriella Pedote, e del vicecomandante del reparto di Polizia penitenziaria, Antonella Proietti. Intanto tra il ministro Bonafede, che le ha sospese, e il dipartimento del Dap, che sta dando il via all'ispezione, è già tensione: le dirigenti sono state "congelate" senza nessuna verifica preventiva, protestano i funzionari. "Bisognerà valutare con maggiore certezza cosa sia accaduto - dice Stefano Anastasia Giani, garante dei detenuti del Lazio - ma ritengo ci si debba interrogare anche sul perché in un caso come questo, per una donna incensurata con due bambini piccoli, si sia scelta la custodia in carcere".

MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

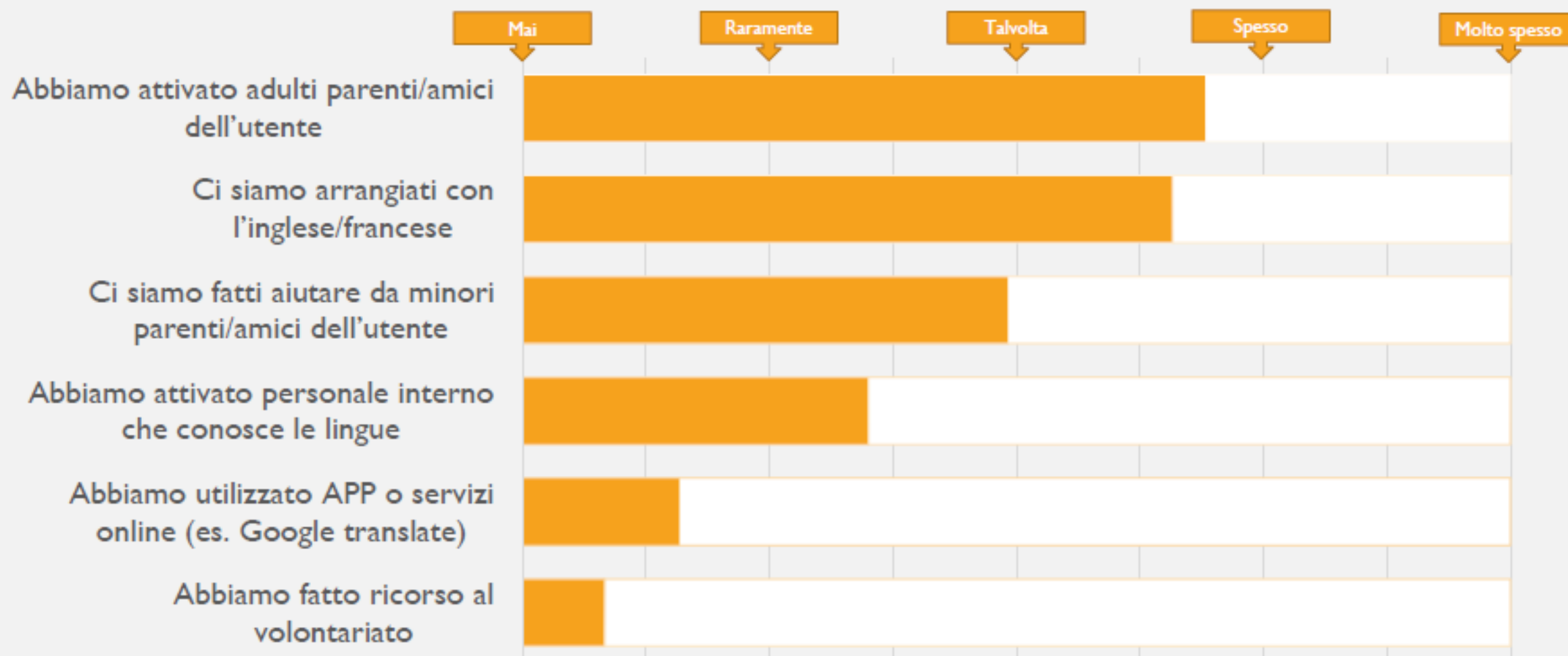
Questionario di rilevazione del fabbisogno

Responsabili dei servizi
Aziendali - 125 risposte



COME AVETE FATTO FRONTE AL BISOGNO DI MEDIAZIONE?

Servizi che non hanno attivato il servizio di mediazione pur avendone avuto bisogno



A.PRESENZA FISSA CADENZATA

Presenza del mediatore linguistico culturale nei servizi materno infantili (consultori, ambulatori gravidanze a rischio, vaccinazioni), e nei servizi di salute mentale e Dipendenze

B.PRESENZA SU CHIAMATA PROGRAMMATA

Disponibilità di un mediatore, a seguito della richiesta da parte di un servizio territoriale od ospedaliero, per l'erogazione di una prestazione sanitaria differibile, entro 24 ore salvo diverse esigenze più differite del servizio

D.INTERPRETARIATO TELEFONICO

E. LINGUAGGIO DEI SEGNI

C.TRADUZIONE TESTI e REDAZIONE MATERIALE IN LINGUA E CULTURALMENTE ORIENTATO

La mediazione linguistico culturale: come siamo organizzati

Fine

Grazie per l'attenzione