

5. CONTATTI

Come previsto dal Regolamento di Mediazione culturale pubblicato sulla pagina intranet (REGOLAMENTO SSA.RE.1859.00).doc, le richieste su apposito modulo debbono essere trasmesse al

Responsabile Servizio Sociale Aziendale dr.ssa Lorella PERUGINI
P.O. Sant'Andrea VERCELLI- C.so Mario Abbiate n. 21, piano zero, percorso D, viola

Tel 0161/593503 cellulare 334/6368022

Fax 0161/593501

e-mail servizio.sociale@aslvc.piemonte.it

Orari

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

È necessario telefonare per prendere un appuntamento

Assistente Sociale Maria Teresa MARONE
P.O. SS. Pietro e Paolo BORGOSIESIA- Via A.F. Ilorini Mo n.20 - piano quarto

Tel 0163/426719 cellulare 366/5713646

Fax 0163/426243

e-mail mariateresa.marone@aslvc.piemonte.it

Orari

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

È necessario telefonare per prendere un appuntamento

In una società sempre più multiculturale occorre fare riferimento a quello che Allain Caille chiama "antropologia del dono", un nuovo paradigma dei rapporti sociali. Il dono, dare, ricevere, restituire, riconosce l'altro come soggetto e crea legami sociali, cioè solidarietà.

Dove c'è dono, c'è scambio e reciprocità e anche riconoscimento della cittadinanza delle differenze.

Il dono che può offrire l'operatore è quello di offrire un servizio al cittadino straniero, ascoltandolo e riconoscendogli di essere diverso e proprio per questo di essere trattato in modo uguale a tutti gli altri cittadini.

Lorella Perugini



Mediazione Culturale (SSA.DO.2291.00)



La mediazione culturale (Definizione, ruoli, caratteristiche e contatti)

1. LA MEDIAZIONE CULTURALE

La globalizzazione e i crescenti movimenti migratori creano occasioni sempre più frequenti di intrecci culturali, etnici, linguistici e religiosi tra persone provenienti da realtà diverse. È in questo contesto che il mediatore interculturale gioca un ruolo decisivo come **soggetto attivo del processo di integrazione sociale e culturale**.

Il Servizio di mediazione facilita il contatto con gli utenti stranieri, mediando anche facilitando la comprensione linguistica e culturale, che in ambito sanitario possono provocare fraintendimenti pericolosi o comunque ritardi nella elaborazione della diagnosi e nella individuazione della terapia.

La mediazione interculturale consente ai cittadini migranti l'esercizio dei diritti fondamentali e contribuisce al miglioramento della qualità e dell'efficienza dei Servizi, rendendo l'organizzazione pubblica e i suoi operatori più attenti alle esigenze di personalizzazione e umanizzazione dei Servizi offerti.

La mediazione contribuisce a realizzare per la popolazione immigrata le **pari opportunità nell'accesso ai Servizi**, nel rispetto del principio sancito dall'art. 3 della Costituzione italiana.

Offrendo spazio di ascolto, attenzione alla comunicazione, riconoscimento e interazione consapevole, la mediazione promuove la partecipazione attiva dei soggetti coinvolti.

La mediazione adotta la prospettiva interculturale quale **via privilegiata per la conoscenza e la valorizzazione reciproca di modelli culturali, valori, tradizioni, sistemi sociali e per l'eliminazione dei pregiudizi, stereotipi e discriminazioni tra le persone**. È fonte di reciproco arricchimento, in quanto promuove il confronto, il dialogo, le relazioni umane.

La mediazione interculturale è una dimensione della professionalità degli operatori,

2. IL MEDIATORE CULTURALE

Interviene per riconoscere e gestire le difficoltà, sciogliere i nodi comunicativi e di comprensione culturale



Ha il compito di:

- facilitare la comunicazione e la comprensione reciproca tra soggetti con culture, lingue e religioni differenti, facilitando il rapporto fra i cittadini migranti e le istituzioni;
- agevolare e collaborare con gli operatori italiani nel comprendere le richieste e i bisogni di cui sono portatori gli utenti immigrati, per favorire un appropriato utilizzo dei Servizi e delle istituzioni italiane;
- favorire la conoscenza ed il corretto utilizzo dei Servizi sociali, sanitari, educativi, culturali ecc., sia pubblici che privati, presenti sul territorio;
- promuovere e valorizzare il ruolo dei cittadini migranti come risorsa ed opportunità nel tessuto socioeconomico del paese ospitante.

È rispetto al codice deontologico connotato da:

- capacità e motivazione a svolgere un lavoro relazionale, autonomia nella gestione dell'attività assegnata e capacità di proporre soluzioni ai problemi, disponibilità al lavoro in gruppo;
- ottima conoscenza della cultura e della lingua italiana parlata e scritta;
- conoscenze relative alla normativa italiana, all'organizzazione e al funzionamento del sistema dei Servizi in Italia;
- ottima conoscenza della lingua straniera scelta ai fini della mediazione;
- conoscenza dei fenomeni e delle dinamiche dei processi migratori (internazionali, nazionali e locali);
- buona conoscenza della cultura sottesa al gruppo immigrato di riferimento e della realtà socioeconomica del paese di provenienza del gruppo medesimo.

Il Mediatore Linguistico-Culturale è anche un "facilitatore" che agevola l'accesso dei pazienti/utenti stranieri ai Servizi ospedalieri e territoriali dell'Asl, cercando di rimuovere gli eventuali ostacoli che possono sorgere.

Il suo primo compito consiste nella rilevazione dei bisogni assistenziali nei momenti della accettazione, della degenza e della dimissione del paziente/utente straniero.

Oltre alla traduzione dei documenti, delle prescrizioni, dei consensi informati e delle indicazioni di esami e modalità di cura, il Mediatore Linguistico-Culturale offre anche un servizio di accompagnamento vero e proprio all'interno dell'organizzazione sanitaria.

La funzione più richiesta rimane comunque quella di far comprendere le diagnosi del medico, adoperandosi per far accettare la terapia prescritta e superando eventuali ostacoli dovuti a tabù e/o a barriere linguistico-culturali.

Il Mediatore Linguistico-Culturale non si limita ad una mera attività di traduzione, ma svolge un insieme di azioni volte a favorire lo scambio comunicativo tra operatori sanitari e pazienti/utenti stranieri.

Il Mediatore inoltre facilita la comprensione di norme e/o regolamenti a stranieri con bassi livelli di alfabetizzazione.

La figura del mediatore culturale, in ambito sanitario, risulta particolarmente utile per affrontare alcune problematiche particolari, quali il fenomeno della tratta, dello sfruttamento sessuale e delle mutilazioni genitali che caratterizzano il processo migratorio.

3. MODALITA' DI ATTIVAZIONE ED INTERVENTO

La pianificazione, attivazione e monitoraggio delle attività di mediazione sono assicurate dal Responsabile del Servizio Sociale aziendale, a cui va inoltrata formale **richiesta**.

All'interno dell'ASL VC sono previsti sia interventi fissi che programmati:

- ⇒ Per **intervento fisso** si intende la presenza pianificata fissa settimanale nei Servizi sanitari stabilita ogni anno in un calendario annuale (giorni e ore) di presenza del mediatore/mediatrice presso gli uffici del Servizio Sociale Aziendale e Servizi ASL (ISI, Consultorio, ecc). Il calendario delle presenze viene portato a conoscenza di tutte le Strutture/Servizi dell'ASL VC al fine di agevolare le iniziative di comunicazione, qualità e accoglienza dei cittadini stranieri che si presentano nelle diverse strutture dell'Azienda.
- ⇒ Per **intervento programmato** si intende la presenza pianificata per lo svolgimento di attività cliniche e non, a cui il paziente deve essere sottoposto, da effettuarsi su richiesta dei Direttore/Responsabile/Coordinatore o delegati delle Strutture/Servizi ASL VC

Il Servizio di Mediazione svolge anche attività di **traduzione scritta**.

4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Nell'ASL VC la mediazione culturale è prevista per tutte le **lingue straniere**.

Da alcuni anni si è provveduto a garantire la presenza fissa di alcuni mediatori per rispondere alle richieste maggiori di mediazione linguistico/culturale, e in particolare per rispondere alle esigenze dei cittadini stranieri provenienti dai seguenti Paesi:

Arabia, Tunisia, Marocco, Ghana, Senegal, Cina, Romania, Russia, Moldavia, Albania.

Possono essere inoltre richiesti Servizi di mediazione linguistico-culturale relativi ad altre lingue etniche o dialetti locali.

