

## 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.

