



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

DESP
DIPARTIMENTO DI
ECONOMIA, SOCIETÀ, POLITICA

Progetto MIR
Mediazione interculturale
sociale e sanitaria nelle Marche

mir@uniurb.it

Ver. 1.1 – 16/11/2013

Policy brief - Riassunto dei risultati ad uso dei decisori pubblici e delle parti interessate

A cura di Angela Genova

Il progetto

MIR è una ricerca condotta fra novembre 2012 e novembre 2013 dal Dipartimento di Economia, Società, Politica (DESP) - Università di Urbino Carlo Bo e finanziata dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro con l'obiettivo di:

- analizzare le **caratteristiche dei mediatori interculturali** e dell'offerta di mediazione nelle Marche;
- analizzare la **domanda di mediazione** da parte dei servizi pubblici e l'implementazione di "dispositivi" di mediazione;
- suggerire strategie per il **miglioramento delle indicazioni normative e operative** sulla mediazione nelle Marche.

Il progetto è stato coordinato da Fatima Farina con la collaborazione scientifica di Angela Genova ed Eduardo Barberis e il supporto dell'Osservatorio Diseguaglianze nella Salute della Regione Marche.

I risultati

1) Quale politica per la mediazione interculturale nelle Marche?

Dato di ricerca: l'analisi del contesto regolativo delinea un quadro di policy caratterizzato da una elevata **attenzione per i bisogni della popolazione straniera con un esplicito riferimento ai servizi di mediazione interculturale** come strumento a sostegno del processo di integrazione nelle diverse aree di intervento includendo i servizi sanitari e gli interventi degli enti locali (LR 13/2009; Piani Sanitari dal 2003 al 2014). La DGR 242 del 09/02/2010, di approvazione del profilo professionale di base del 'mediatore interculturale' e del relativo standard formativo, è un importante elemento nel processo di implementazione delle politiche, ma presenta degli **elementi che necessitano di essere aggiornamenti e completati per una sua efficace implementazione**. A distanza di 3 e 4 anni dall'approvazione di questi atti normativi la ricerca rileva un **marcato ritardo nell'implementazione** delle politiche previste e una riduzione delle risorse a disposizione.

Suggerimenti per i decisori: **a)** attivare un **tavolo tecnico di lavoro regionale per l'aggiornamento e completamento della DGR 242/2010** al fine di qualificare il percorso formativo e per emanare indicazioni su vari aspetti particolarmente critici: certificazione delle competenze in ingresso e in uscita del percorso formativo; definizione dei criteri di selezione e delle competenze specifiche dei formatori; certificazione delle competenze (competenze formali, non formali e informali) dei mediatori operanti nel territorio da anni; definizione dei meccanismi di aggiornamento continuo e di specializzazione, orientamento e tutela del lavoro dei mediatori formati; supporto all'implementazione di servizi (organizzati) di mediazione. **b)** dotarsi di un **sistema di monitoraggio e valutazione** dei servizi di mediazione e sulla base di questi dati calibrare l'allocazione delle risorse che garantiscano l'efficacia e la diffusione dell'intervento nei settori rilevanti.

2) Quali sono i servizi sociali dedicati in maniera specifica alla popolazione straniera nelle Marche?

Dato di ricerca: In tutti gli ATS della provincia di Pesaro e Urbino sono attivi gli '**sportelli informativi per i cittadini stranieri**' organizzati nell'ambito dei servizi sociali degli ATS, con l'unica eccezione di Fano che offre il servizio unicamente a livello del comune capofila. Gli operatori di questi servizi hanno qualifiche e profili professionali molto diversi e solo una parte viene definita mediatore interculturale. Gli sportelli informativi risultano, inoltre, inadeguati a rispondere a bisogni più complessi espressi da parte della popolazione straniera che **richiederebbero una presa in carico integrata** tra servizi sociali, istruzione, centri per l'impiego e, dove opportuno, servizi sanitari, con un'adeguata presenza di mediatori interculturali.

Suggerimenti per i decisori: **a)** aggiornare, a livello regionale, gli obiettivi degli sportelli informativi per i cittadini stranieri; **b)** supportare una adeguata formazione per gli operatori dei servizi stessi; **c)** valutare i bisogni della popolazione straniera; **d)** promuovere servizi integrati con il supporto di una rete territoriale di servizi di mediazione.



3) I servizi sociali hanno bisogno di servizi di mediazione interculturale?

Dato di ricerca: Per una parte dei coordinatori di ATS e dei responsabili delle politiche per l'immigrazione degli ATS c'è **bisogno di mediazione interculturale nella fase di accoglienza e presa in carico delle famiglie immigrate** (50% delle famiglie in carico), ma anche per **la gestione dei conflitti in contesti territoriali in cui il tessuto sociale è stato ridisegnato dalla presenza degli stranieri**, sia nelle zone montane dell'entroterra che in alcune zone costiere. I bisogni di mediazione interculturale da parte dei servizi sociali sono molto elevati, tuttavia **le professionalità disponibili e le risorse che possono essere investite non risultano adeguate**.

Suggerimenti per i decisori: A fronte di un bisogno espresso da parte dei coordinatori di ATS intervistati è necessario avviare un processo per la **professionalizzazione e il riconoscimento professionale dei mediatori interculturali** attraverso un adeguato riconoscimento economico dei servizi svolti.

4) Esistono servizi di mediazione interculturale nei servizi sociali delle Marche?

Dato di ricerca: Solo l'**ATS di Pesaro** ha incluso in maniera strutturata e continuativa due mediatori interculturali fra gli operatori sociali del territorio. La continuità del servizio e le competenze dei mediatori rendono queste figure professionali importanti nella rete dei servizi offerti, specialmente all'interno delle equipe professionali sociali che curano la presa in carico delle famiglie straniere ma anche l'attività di programmazione dei servizi. Negli altri ATS della provincia di Pesaro Urbino la **professionalità del mediatore è limitata agli interventi offerti negli sportelli informativi o agli interventi di sostegno educativo e linguistico nelle scuole**. A livello regionale si contraddistingue l'**esperienza degli ATS 16, 17 e 18** per il coinvolgimento strutturato e costante del mediatore interculturale all'interno di un processo di accoglienza specifico denominato 'patto di inter-accoglienza' che l'ATS attiva nei confronti della famiglia straniera al momento dell'ingresso del minore nella scuola o di accesso ai servizi sociali. In questo caso i mediatori coinvolti afferiscono a organizzazioni di mediatori che operano nel territorio.

Suggerimenti per i decisori: **Sostenere l'attivazione di servizi di mediazione interculturale come servizi integrati**, operanti in rete, nei processi di presa in carico delle famiglie straniere, che rappresentano circa il 50% delle famiglie che accedono ai servizi.

5) Esistono servizi di mediazione interculturale nei servizi sanitari delle Marche?

Dato di ricerca: I servizi sanitari dell'**area vasta (AV) 4 (Ancona)** sono gli unici servizi nei quali è disponibile un servizio di mediazione interculturale strutturato sulla base di una convenzione rinnovata annualmente (con grandi ritardi e arretrati) con l'associazione di mediatori presenti nel territorio. **Nelle altre AV la mediazione interculturale è assente o realizzata da volontari, o nell'ambito di progettazioni frammentate e di breve durata**.

Suggerimenti per i decisori: Garantire l'attivazione di servizi di mediazione interculturale nei servizi sanitari di tutta la regione attraverso un processo che: **a)** qualifichi l'offerta di mediazione e sviluppi il "dispositivo" di mediazione; **b)** favorisca l'organizzazione di associazioni di mediatori presenti sul territorio; **c)** definisca gli strumenti regolativi attraverso i quali i servizi sanitari possano avvalersi della professionalità dei mediatori in maniera strutturata e continuativa.

6) Esiste il bisogno di mediazione nei servizi sanitari?

Dato di ricerca: I servizi sanitari analizzati (pronto soccorso e area di emergenza, unità operative di ostetricia e ginecologia, consultori familiari), ma anche altri segnalati da intervistati e parti interessate (e.g.: salute mentale) hanno **bisogno di mediazione interculturale per garantire un adeguato accesso al diritto alla salute e alle cure da parte della popolazione immigrata**, anche per ridurre l'utilizzo inappropriato di alcuni servizi.

Suggerimenti per i decisori: **a)** Inserire i servizi di mediazione interculturale tra gli obiettivi dei direttori delle Aziende Sanitarie; **b)** inserire la formazione interculturale nel percorso formativo delle professioni sanitarie; **c)** valutare l'impatto sui costi complessivi del sistema sanitario generati da un uso inappropriato dei servizi; dall'esclusione della popolazione immigrata dalle cure e dalla prevenzione; dai conflitti legati ad una comunicazione inefficace.