



REPORT SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE nella regione Marche

Premessa

La Mediazione Interculturale è uno strumento fondamentale per facilitare la comunicazione e la relazione fra la società ospitante, le sue istituzioni e servizi e gli immigrati, al fine di favorirne l'inclusione e di prevenire/gestire eventuali malintesi e situazioni di conflitto.

L'impiego della Mediazione Interculturale è altresì indispensabile nella relazione con i migranti forzati ospitati nelle strutture di accoglienza, in considerazione della particolare "vulnerabilità" della loro condizione, tanto che il Ministero dell'Interno ha stabilito che il servizio di Mediazione Interculturale venga garantito sia all'interno dei progetti SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati)¹, sia nei centri di prima accoglienza².

La mediazione interculturale è **DISPOSITIVO COMPLESSO**, un **SISTEMA** di pratiche articolate flessibili, a seconda delle tipologie di "immigrati", di servizi, di contesti. E' da escludersi dunque che la mediazione sia il mediatore interculturale e, viceversa, che il mediatore interculturale sia la mediazione.

Nel territorio regionale la percentuale di utenti stranieri presso i **servizi sanitari** è consistente e riguarda spesso situazioni complesse legate a ricoveri per acuti, a problematiche materno infantili, alla salute della donna e dei minori, alla salute mentale, alle dipendenze patologiche e alla prevenzione; è inoltre aumentato l'afflusso di "migrati forzati" e di minori stranieri non accompagnati, con frequenti problemi di ordine psico-traumatologico, condizioni tutte che per essere adeguatamente affrontate, necessitano di una mediazione "linguistica" e "culturale".

D'altra parte in sanità la mediazione si è da anni dimostrata un "dispositivo" utile per ridurre gli accessi inappropriati ai servizi e contrastare l'inutile ripetizione di esami da un servizio all'altro e i ricorsi tardivi alle cure che **inevitabilmente comportano un aumento dei costi**, per promuovere la salute ed il corretto impiego dei servizi stessi, per facilitare il lavoro degli operatori, per ridurre il rischio clinico.

¹ Ministero dell'Interno, "MANUALE OPERATIVO PER L'ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA INTEGRATA IN FAVORE DI RICHIEDENTI E TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE E UMANITARIA" (Settembre 2015).

² Ministero dell'Interno, Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, "CAPITOLATO DI APPALTO PER LA GESTIONE DEI CENTRI DI PERMANENZA TEMPORANEA E ASSISTENZA E PER I CENTRI DI ACCOGLIENZA" Allegato alla Circolare 2204 del 19/3/2014.

Settembre 2017

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano 3 – 60125 Ancona, Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>

A livello locale, la Regione Marche ha emanato alcuni atti che chiariscono finalità della mediazione interculturale, funzionamento e caratteristiche del “dispositivo” di mediazione interculturale e ne promuovono l'utilizzo in un settore particolarmente “sensibile” quale la Sanità:

- DGR n.573 del 6/6/2017 “Approvazione delle Indicazioni per il corretto impiego delle Mediazione Interculturale nei Servizi Sanitari della regione Marche e Criteri generali per la redazione di Capitolati speciali di appalto per l'affidamento del servizio di Mediazione Interculturale in ambito sanitario”.
- Decreto del Direttore dell’Agenzia Regionale Sanitaria n. 47/ARS del 15 giugno 2017 “Approvazione dei criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di Mediazione Interculturale in ambito sanitario. DGR n. 573 del 6/6/2017.
- Circolare n. 570 del 21/1/2016 del Servizio Sanità della Regione Marche “Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei Servizi sanitari della regione Marche” e “Fac-simile di capitolato speciale di appalto per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario”.
- DGR del 14/9/2015, n. 731 “DGR n.665 del 07/08/2015 “Definizione degli obiettivi sanitari degli Enti del SSR per l'anno 2015”. Integrazione”.
- DGR del 19/9/2016, n. 1106 “Art. 3 bis, comma 5 del D. Lgs 502/92 - Art. 3 comma 2 O NC letto p) bis L.R. n.131/2003, Valutazione dei risultati conseguiti dai Direttori Generali dell'ASUR, Prot. Segr. dell'A.O. U. Ospedali Riuniti di Ancona, dell'A.O. 119 2 Ospedali Riuniti Marche Nord di Pesaro, dell'INRCA e dal Direttore del DIRMT rispetto agli obiettivi di budget annuali assegnati dalla Giunta regionale. Approvazione criteri anno 2016”.

Tali indicazioni normative hanno inteso fornire gli elementi conoscitivi per l'impiego nei servizi sanitari di mediatori qualificati e che operino in linea con i più recenti atti di indirizzo nazionali le hanno lo scopo di orientare i servizi sanitari del territorio regionale ad un corretto ed omogeneo impiego della mediazione interculturale, nonché all'adozione di modalità uniformi e trasparenti per l'acquisizione dei servizi di mediazione.

La domanda (attuale e potenziale) di Mediatori interculturali adeguatamente formati e organizzati è consistente. Le rilevazioni e le analisi svolte dall'Osservatorio sulle Diseguaglianze nella salute

Settembre 2017

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano 3 – 60125 Ancona, Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>

dell'ARS Marche evidenziano tuttavia una scarsa "offerta" di Mediatori e un **carente livello di formazione**³.

1. I Corsi di Qualifica regionali di II livello per Mediatori interculturali

La Regione Marche (con la DGR n. 129 del 22/2/2016, che sostituisce la DGR n. 242 del 9/2/2010) ha provveduto ad aggiornare il profilo formativo e professionale del Mediatore interculturale.

I Corsi di Qualifica di II livello organizzati nel sessennio FSE 2007-2013 non sembrano tuttavia aver dato risposte adeguate alle necessità del territorio, né in termini quantitativi, né in termini qualitativi.

Delle 129 qualifiche rilasciate nella regione, infatti, **solo 63** riguardano Mediatori in lingue e culture diverse dall'italiano o da lingue veicolari quali l'inglese, il francese e lo spagnolo.

Nessun Corso di Qualifica per Mediatore interculturale e nessun Corso di aggiornamento o di specializzazione (ad esempio nel settore sanitario) è stato ancora organizzato con i Fondi FSE 2014-2020.

E' pertanto evidente che, al momento, non esiste sul territorio regionale un'offerta congrua e sufficiente - per numero e qualificazione professionale - di Mediatori interculturali.

Tab. 1 – Corsi di Qualifica di II Livello per “Mediatore Interculturale” (POR FSE 2007-2013)

N. di Corsi di Qualifica di II livello per “Mediatore Interculturale” a valere sul POR FSE 2007-2013	n. 6
N. complessivo di qualifiche II Livello rilasciate dalla Regione Marche:	n. 129
N. e % italiani:	n. 66 (51,2%)
N. e % donne:	n. 100 (77,5%)

³ Cfr. Allegato 4 alla Relazione finale del “Corso di formazione regionale per gli operatori degli enti gestori richiedenti protezione internazionale” (Ai sensi del “Protocollo di Intesa tra la Regione Marche, le Prefetture, l’ANCI Marche per la realizzazione di interventi di accoglienza e di integrazione atti a fronteggiare il flusso straordinario di cittadini stranieri provenienti da paesi terzi” - DGRM 857 del 12/10/2015)

Settembre 2017

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano 3 – 60125 Ancona, Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>

2. La rilevazione effettuata dall'Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute

In occasione del “Corso di formazione regionale per gli operatori degli enti gestori richiedenti protezione internazionale” - che si è svolto da febbraio a maggio 2016 e che ha visto la partecipazione di 19 Enti gestori dell'accoglienza dei migranti forzati – l'OdS ha effettuato una rilevazione finalizzata a raccogliere alcuni dati (data e paese di nascita, nazionalità, lingua madre, altre lingue conosciute, ore di formazione professionale e ore di esperienza professionale) sui Mediatori che operano presso i Centri di accoglienza della regione.

I dati raccolti si riferiscono a **123 “Mediatori interculturali”**.

Il 36% dei Mediatori è molto giovane (di età inferiore o uguale a 30 anni); il 31% ha un'età compresa tra 31 e 40 anni e il 33% ha più di 40 anni.

Relativamente ai paesi di nascita, il 53% proviene da paesi dell'Africa subsahariana (Nigeria, Senegal, Ghana, Mali, Ciad, Camerun, Congo, Costa d'Avorio, Eritrea, Somalia). Due i mediatori provenienti da Eritrea e Somalia. I rimanenti sono nativi del nord Africa (5), Afghanistan (8), Pakistan (7), Bangladesh (1), Iran (1), Iraq (1).

Le lingue più rappresentate sono quelle della Nigeria, del Senegal (ufficiali e dialetti) e l'arabo. Le lingue e i dialetti “rari” sono scarsamente rappresentati, a conferma della difficoltà di reperire interpreti/mediatori di tali lingue.

Per quanto riguarda la **formazione professionale**, il 39,3% dei mediatori ha da 0 a 50 ore di formazione, il 4,3% da 51 a 100 ore e il 6,4% da 101 a 200 ore. Solo il 26,6% supera le 200 ore, mentre per il 23,4% mancano indicazioni relative alla formazione professionale (Grafico 1)..

La qualificazione dei mediatori dal punto di vista formativo appare perciò decisamente carente: a fronte del fatto che l'ottenimento della **Qualifica regionale** di Mediatore interculturale prevede una **frequenza minima di 500 ore di formazione**, quasi il **40%** degli intervistati dichiara di avere frequentato **meno di 50 ore di formazione**.

Settembre 2017

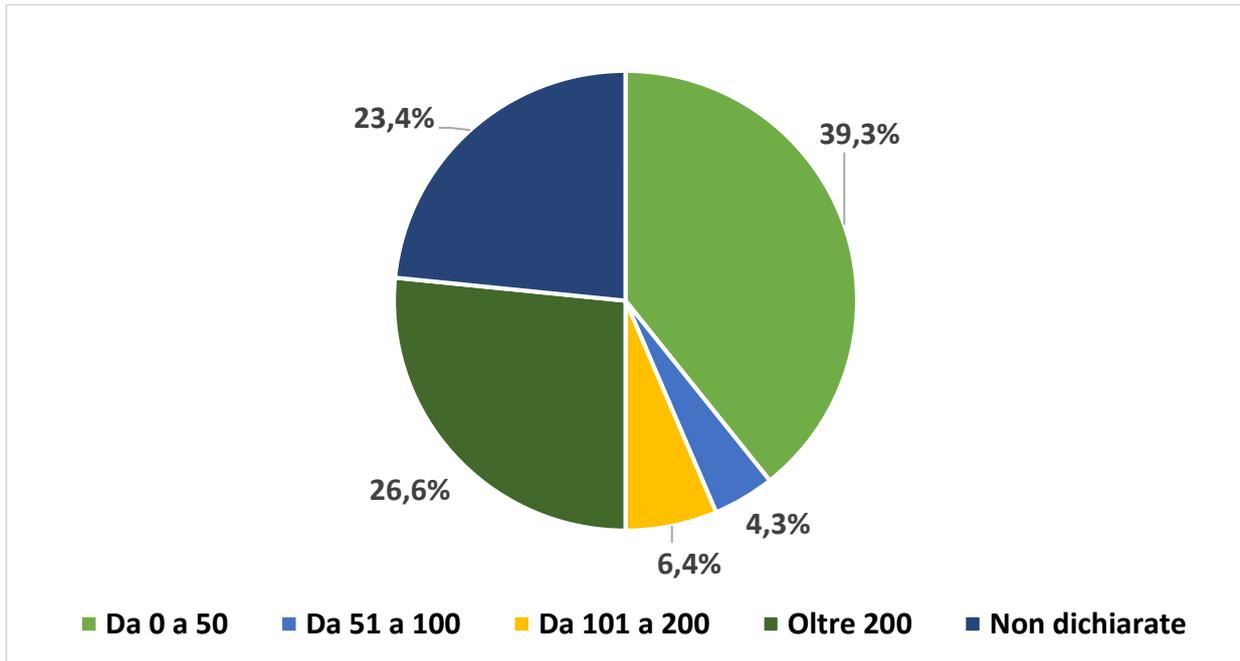
Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano 3 – 60125 Ancona, Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>

Grafico 1 – Ore di formazione frequentate dai mediatori interculturali



Fonte: indagine su 123 “mediatori interculturali” operanti nei Centri di accoglienza migranti della regione Marche (elaborazione Osservatorio sulle Diseguaglianze / ARS Marche)

Relativamente, invece, **all’esperienza professionale**, il 3,2% dei mediatori ha da 0 a 50 ore di esperienza, l’11,7% da 51 a 100 ore e il 19,2% da 101 a 200 ore. Più della metà, il **55,3 % supera le 200 ore**, mentre per il 10,7% mancano indicazioni relative all’esperienza professionale.

In proposito va tuttavia sottolineato che l’esperienza professionale non sostituisce ma è complementare ad un percorso formativo strutturato che deve prevedere anche corsi di specializzazione e aggiornamento (Grafico 2).

Il confronto tra l’esperienza professionale e la formazione ricevuta (Grafico 3) mostra che se si escludono le persone che hanno ricevuto una formazione molto scarsa (0-50 ore) e che quindi hanno scarsa esperienza di lavoro, per tutti gli intervistati l’esperienza professionale prevale sulla quantità di formazione ricevuta proprio a causa della carente offerta formativa nella regione.

Gli aspiranti mediatori e i mediatori interculturali nella regione Marche hanno da anni come unica possibilità di formazione / aggiornamento l’esperienza sul campo il che suggerisce l’urgenza di avviare a livello regionale corsi di qualifica di base e di aggiornamento al fine di qualificare l’offerta e “educare” anche la committenza

Settembre 2017

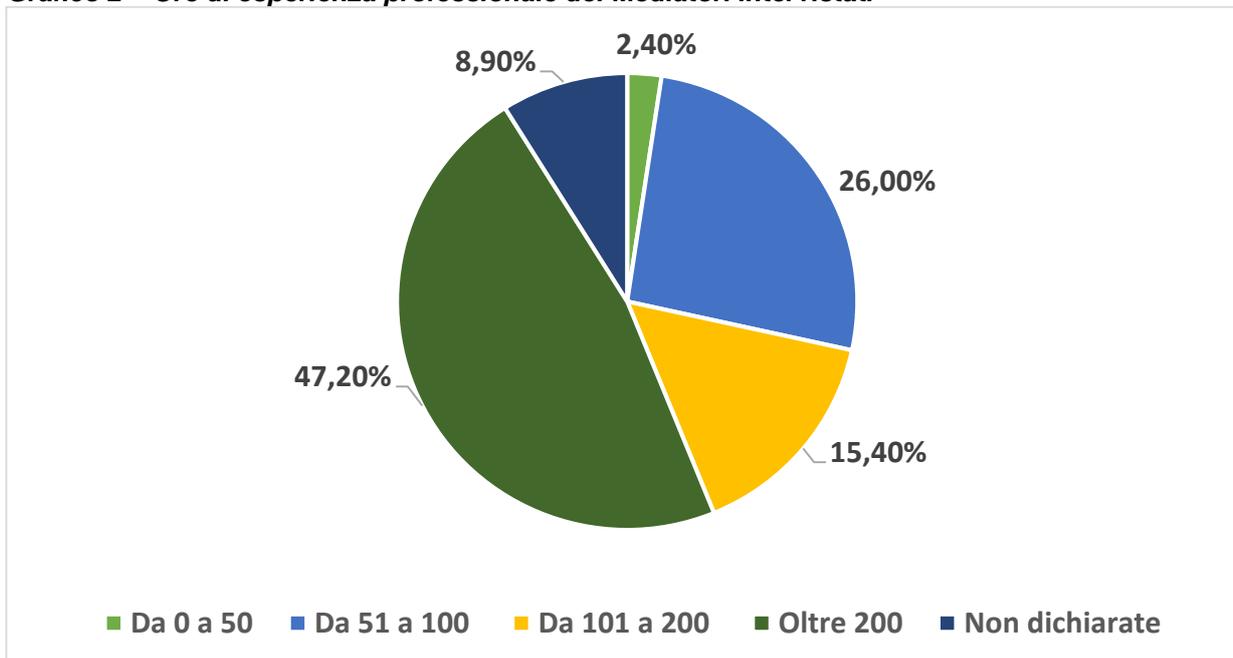
Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano 3 – 60125 Ancona, Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

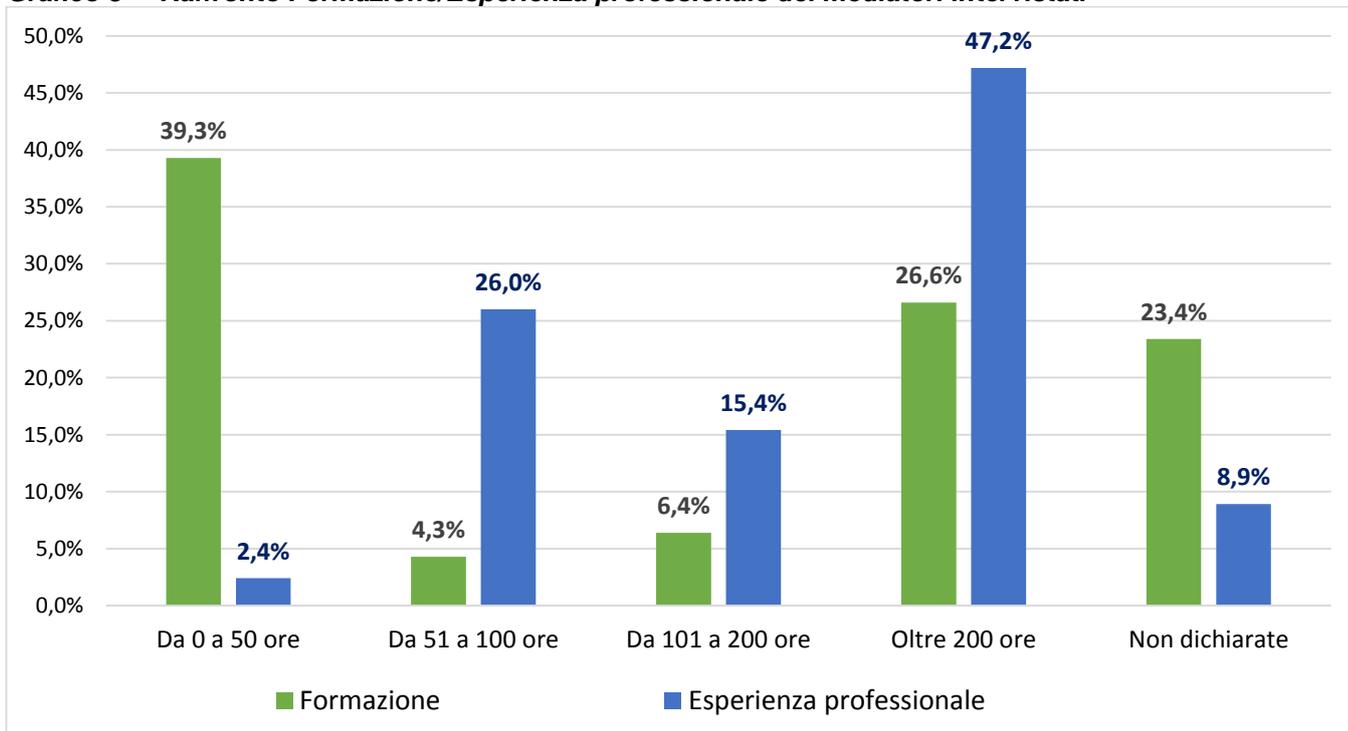
<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>

Grafico 2 – Ore di esperienza professionale dei Mediatori intervistati



Fonte: indagine su 123 “mediatori interculturali” operanti nei Centri di accoglienza migranti della regione Marche (elaborazione Osservatorio sulle Diseguaglianze / ARS Marche)

Grafico 3 – Raffronto Formazione/Esperienza professionale dei mediatori intervistati



Fonte: indagine su 123 “mediatori interculturali” operanti nei Centri di accoglienza migranti della regione Marche (elaborazione Osservatorio sulle Diseguaglianze / ARS Marche)

Settembre 2017

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano 3 – 60125 Ancona, Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>