



ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA



Il ruolo della mediazione interculturale nei servizi sanitari e nelle comunità per la promozione degli screening

Nazmie Kasmi, Zana Dhroso

Associazione Senza Confini – Gruppo UMAN

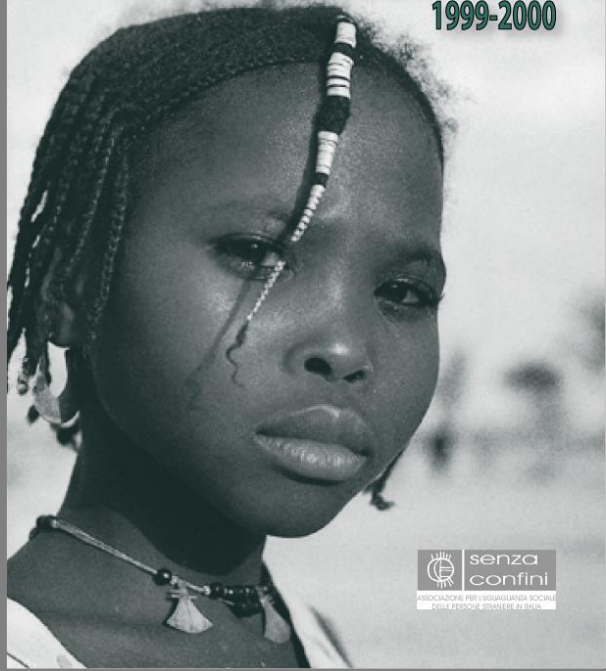
Ancona, 9 giugno 2018


Servizio di mediazione interculturale dal 2003

- ❖ un **gruppo** di circa 40 mediatori di lingua madre **collaboratori dell'ASC**
- ❖ **coordinamento** del servizio che organizza il lavoro del gruppo e si pone come interfaccia tra i mediatori e i servizi
- ❖ lavoro in équipe
- ❖ supervisione e **formazione/aggiornamento mediatori**
- ❖ monitoraggio degli interventi e dei loro esiti,
- ❖ rendiconto e feedback al “committente”
- ❖ collaborazione e **formazione “congiunta” con gli operatori** degli enti
- ❖ promozione della mediazione
- ❖ attività in **rete** con i servizi del territorio

- **Rispetto delle leggi sulla privacy**
- **Codice di comportamento**

**Corso di formazione per
Mediatori e Mediatri linguistico-culturali
in ambito socio-sanitario
1999-2000**



 **senza
confini**
ASSOCIAZIONE PER L'INNOVAZIONE SOCIALE
DELLE PRATICHE EDUCATIVE E DEL



convegno regionale

**La mediazione
interculturale:
una risorsa
per i servizi
socio-sanitari**

giovedì 4 dicembre 2003 ore 15.00/19.30
Sala del Rettorato - Università Politecnica delle Marche - p.zza Roma 22 - Ancona
A/1 C8 "Progetto Area Urbana Ancona" art. 71 L. 448/98

Segreteria organizzativa: URP AUSL 7 tel 0718705442

AGENZIA AUSL 7 - ANCONA

AGENZIA OSPEDALIERA
NEUROLOGICA ANCONA

AGENZIA OSPEDALIERA
INFANTILE ANCONA

ONAF
SERVIZIO ANCONA

senza
confini

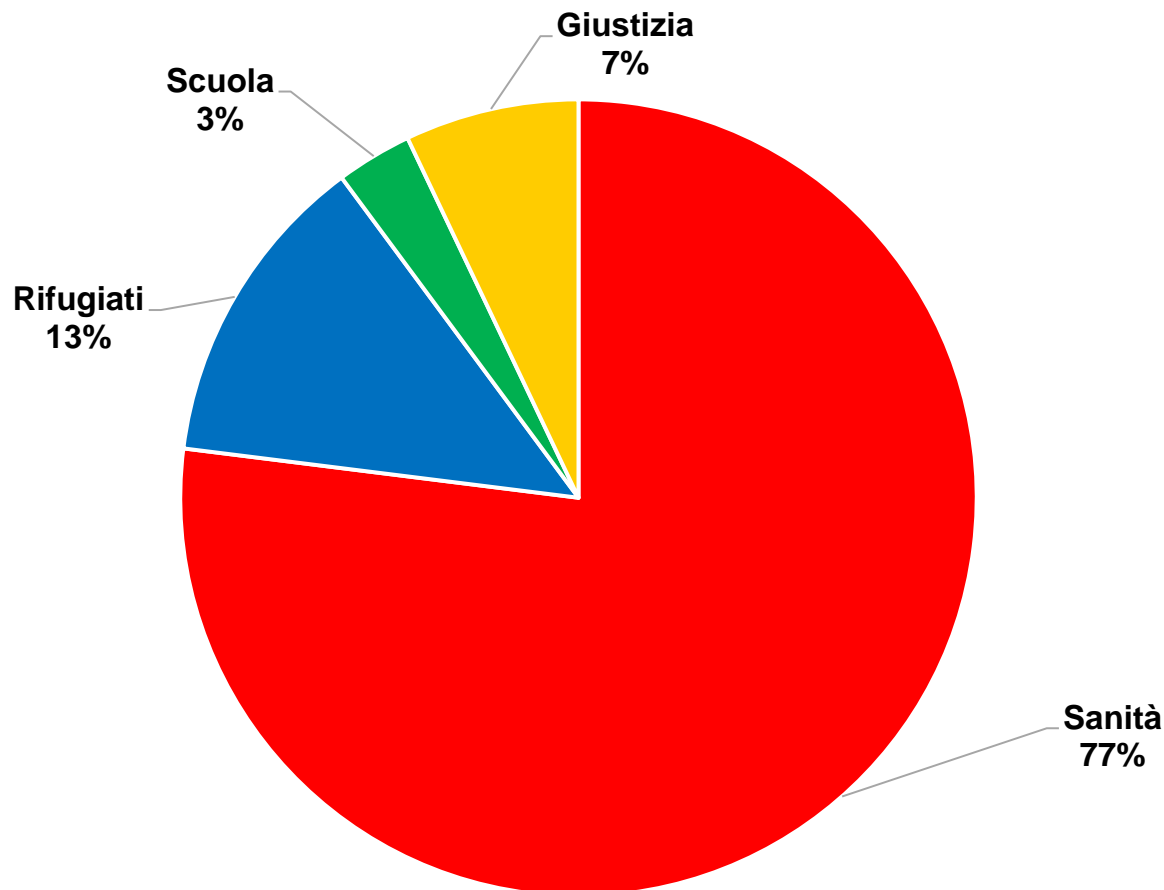
Servizio di mediazione interculturale: cosa offriamo

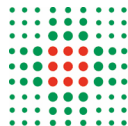
- Mediazione interculturale in sede di colloquio clinico e/o sociale
(programmata su chiamata e/o con presenza fissa presso i servizi)
- Interpretariato linguistico
- Interpretariato telefonico
- Traduzioni *interculturali*
- Collaborazione/Formazione con le équipes/operatori dei servizi
- Lavoro in rete sul territorio

senzaconfiniancona@yahoo.it

Gruppo Uman – Senza Confini

Servizio di mediazione interculturale
Associazione Senza Confini - Gruppo UMAN
(periodo 2003 - 2017: n. 16.700 ore)





SERVIZIO SANITARIO REGIONALI
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio



Il servizio sanitario si prende cura di te

DGR 580/2015

Associazione Senza Confini – Gruppo UMAN

Ancona, 9 giugno 2018

Il servizio sanitario si prende cura di te

Obiettivo del Progetto



Promuovere l'accesso ai programmi organizzati di screening da parte della popolazione immigrata e delle categorie vulnerabili

mediazione



garantire “pari opportunità” nell'accesso al diritto alla salute (diritto universale, sancito dalla Costituzione italiana)

Nell'ambito del Progetto ci auguriamo di sviluppare entrambe le dimensioni della mediazione interculturale:

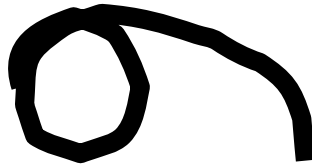
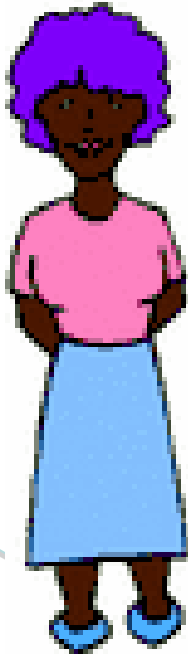
+ nella relazione a tre, nei servizi sanitari

+ nella dimensione «collettiva»

**Contesto /
Situazione**

La mediazione nella dimensione a tre

che cosa si vede?



il mediatore deve fare in modo che le due persone si raccontino i loro punti di vista, creando il clima “giusto”

mediazione interculturale



La mediazione è un dispositivo complesso: LE FUNZIONI

- Rimuovere gli **ostacoli** linguistici e culturali che impediscono e intralciano la comunicazione tra operatori/servizi italiani e utenti stranieri
- Facilitare il **dialogo** tra le persone e tra le minoranze culturali e le istituzioni permettendo la reciproca **comprensione**
- Favorire l'**inter - scambio** tra appartenenti a diverse storie e *culture*
- Sostenere l'inserimento e i processi di **inclusione** della popolazione immigrata
- Sostenere condizioni di **pari accesso e diritti per le minoranze**
- Promuovere l'utilizzo appropriato dei **servizi**
- Migliorare la qualità e l'efficacia dei **servizi**
- Generare la **trasformazione** delle pratiche
- Promuovere le azioni di **sostegno della mediazione** e i rapporti di **rete**
- Svolgere un ruolo **propositivo** (progettazione) per la **prevenzione dei conflitti**
- tutelare i **gruppi minoritari** e prevenire le discriminazioni

Il mediatore

- ❑ opera al di fuori dal «servizio sanitario»
- ❑ *opera* in quanto è figura «autorevole» e «riconosciuta» dalla propria comunità
- ❑ conosce la cultura e le sensibilità della propria comunità
- ❑ ha la «competenza» per trasmettere «**informazioni corrette**», in modo **organico e organizzato** perché
 - fa parte di una «organizzazione (ASC),
 - ha ricevuto una adeguata formazione «specificata» (es. screening...),
 - dispone di materiali informativi «adeguati»



Inoltre il mediatore ha:

- conoscenza dell'organizzazione, **del funzionamento dei servizi**
- **conoscenza delle norme, diritti, doveri** specifici del settore e norma **sull'immigrazione**
- conoscenza delle **norme del paese d'origine**
- conoscenza dei canali dell'immigrazione, dei diversi gradi di acculturazione, delle **reti relazionali degli immigrati**
- **conoscenza del territorio e della rete dei servizi**



contatti informali, lavoro in gruppo, incontri nella scuola, nel quartiere, nei luoghi di preghiera,

FB, web...

peer education

empowerment dei propri connazionali

attività di rete, collegamento tra servizi e tra questi e immigrati

favorisce la conoscenza delle «culture»





ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

La mediazione linguistico-culturale e l'allattamento al seno



**Campagna del Ministero alla Salute
Città di Ancona, Salesi, ZT7**



senza
confini

ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

Consultorio di Fabriano & la Comunità Sikh



Sostegno economico della Fondazione Cassa di Risparmio di Verona, Vicenza, Belluno, Ancona e dell'ARS Marche



Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute & Associazione Senza Confini

The background of the slide features a collage of several women's faces, representing different ethnicities and cultures. On the left, there is a woman with long blonde hair, a woman with dark hair, and a woman with dark skin. On the right, there is a woman wearing a pink headscarf. The overall image is semi-transparent, allowing the text and buttons to be clearly visible.

italiano

inglese

francese

spagnolo

arabo

cinese

russo

albanese

rumeno

ucraino

bangla

**Progetto Regionale di promozione della salute
delle donne immigrate (2005-2009)**

Для вашого здоров'я, жінки світу

[为了世界妇女的健康]

Për shëndetin tuaj gra nga bota

Pour votre santé femmes du monde

For your health, women of the world

Pentru sănătatea voastră doamnelor

من أجل صحتكم سيدات العالم

Для вашего здоровья женщины мира

¡A la salud de las mujeres del mundo!

ଚିନ୍ତା କାଳୀ ସାହିନୀରୁ - ସୁସ୍ଥାଭ୍ୟୁତ ଜନ୍ମ ।

Per la vostra salute donne del mondo

È un video nella tua lingua che ti dà informazioni su:

contraccezione

gravidanza

allattamento

svezzamento

interruzione volontaria di gravidanza

i diritti all'assistenza sanitaria

...e altro ancora

Puoi chiedere di vedere questo filmato
al Consultorio della ASL, al reparto di
maternità dell'ospedale e ad altri servizi.

Per vedere il video rivolgiti a:



ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

- con/nei servizi sanitari
- nei quartieri
- con i mediatori
- con le comunità
- ...

**costruiremo insieme
l'intervento nella
dimensione collettiva**





Anche per tutto questo....

Rete mediatori interculturali Marche:

'Non possiamo essere sostituiti da interpretariati telefonici'



ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA



Grazie per l'opportunità !

Associazione Senza Confini, Ancona
senzaconfiniancona@yahoo.it