

Associazione di VOLONTARIATO

Scopi principali

- riunire attorno a sé tutti coloro che hanno interesse a favorire la tutela dei diritti umani e la costruzione di una **cultura pubblica comune tra i diversi popoli**;
- favorire l'uguaglianza sociale delle persone straniere in Italia;
- promuovere la conoscenza ed il rispetto delle diversità e la formazione di una cultura della solidarietà;
- favorire l'impegno umano e sociale al fine di stimolare le attività di carattere socio-assistenziali, di promozione e di tutela della salute nei confronti di persone straniere.

aree di attività

- a) tutela del diritto alla salute
- b) formazione e sensibilizzazione degli operatori socio-sanitari
- c) mediazione interculturale

*L'Associazione SENZA CONFINI, nasce ad Ancona alla fine del 1995, su iniziativa di un gruppo di persone, italiane e straniere principalmente per sostenere **il diritto alla tutela della salute da parte degli immigrati.***

Dall'anno 2007 l'Associazione è iscritta al registro delle Associazioni di volontariato della Regione Marche (Decreto di iscrizione n. 150 del 17.4.1997) e al Registro regionale delle persone giuridiche (Decreto di iscrizione n. 305 del 23.9.2010).

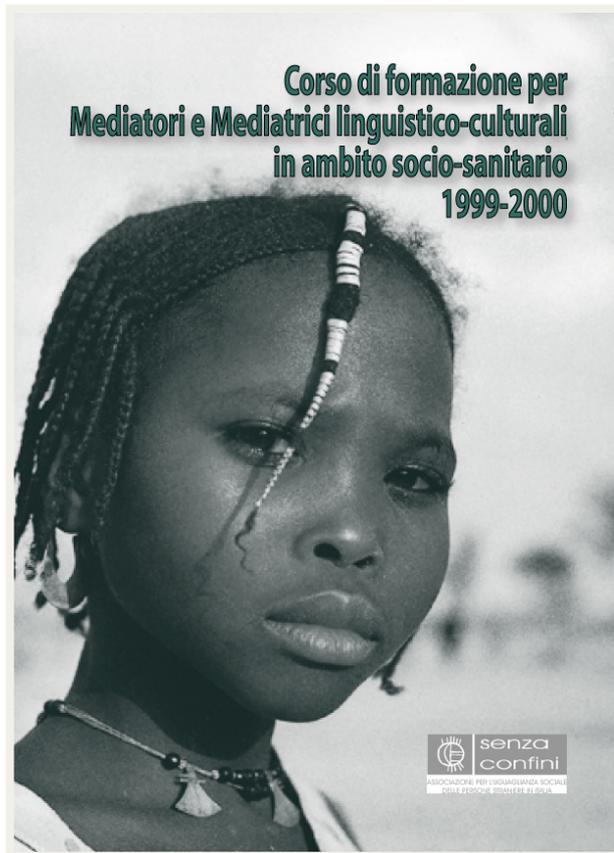
Presidente: Iside Cagnoni

PROGETTO PAUAN (Progetto Integrato Area Urbana ANCONA)

2003 - 2005

UN'OCCASIONE PER CRESCERE!

- SERVIZI **SANITARI E SOCIALI** DELLA CITTA' DI ANCONA
- SERVIZIO DI MEDIAZIONE ARTICOLATO E COMPLESSO
- **FORMAZIONE CONGIUNTA**
- FREQUENTAZIONE ASSIDUA TRA MEDIATORI E OPERATORI – FIDELIZZAZIONE
- INTERVENTI DI MEDIAZIONE AD HOC (corsi pre-parto, IVG, vaccinazioni, colloqui sociali)
- **LAVORO DI RETE** CON TUTTE LE RISORSE DEL TERRITORIO (Centro Immigrati, UPS del Comune, Ospedale di Torrette, Associazioni di volontariato, enti locali, ecc)
- COORDINAMENTO ISTITUZIONALIZZATO ALL'INTERNO DELL'AZIENDA SANITARIA
- **MONITORAGGIO E SUPERVISIONE** REGOLARI interni al gruppo e con gli operatori
- **ANALISI DEI CASI** anche con gli operatori
- INSERIMENTO DEL MEDIATORE NEL **LAVORO DI EQUIPE** (DSM, Consultorio, ecc)
- RACCORDO TRA SOCIALE E SANITARIO E PRESA IN CARICO CON STESSO MEDIATORE
- QUALIFICAZIONE/FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO DEI MEDIATORI
- **USO OTTIMALE DEL TEMPO / USO RAZIONALE DELLE RISORSE ECONOMICHE**
- **PROMOZIONE DELLA SALUTE / OFFERTA ATTIVA DEI SERVIZI** (materiale cartaceo, traduzioni, uso della mediazione nella visione del video "Per la vostra salute, donne del mondo", ecc)



Primo corso regionale di formazione



Primo convegno regionale

- 1. DGR 242/2010 – DGR 129/2016 (Profilo Professionale del mediatore)**
- 2. DGR 573/2017: Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della regione Marche Fac-simile del Capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario per gli Enti del S.S.R. Marche**

All'inizio organizzazione mutuata da:

- Esperienze avanzate a livello nazionale
- Normativa nazionale
- Buone pratiche stabilite dal documento CNEL del 2000

Poi abbiamo trovato la nostra strada...

**Modalità di lavoro tarate sui nostri servizi sanitari,
sul territorio, sul tipo di utenza, sulle caratteristiche
del gruppo di mediatori...**

Teatro Goldoni
BAGNACAVALLO (RA)

17 giugno 2005
ore 9.00 - 14.00

CONTRASTARE
GLI EFFETTI NEGATIVI
SULLA SALUTE
DELLE DISUGUAGLIANZE



Premio nazionale Alessandro Martignani 2005

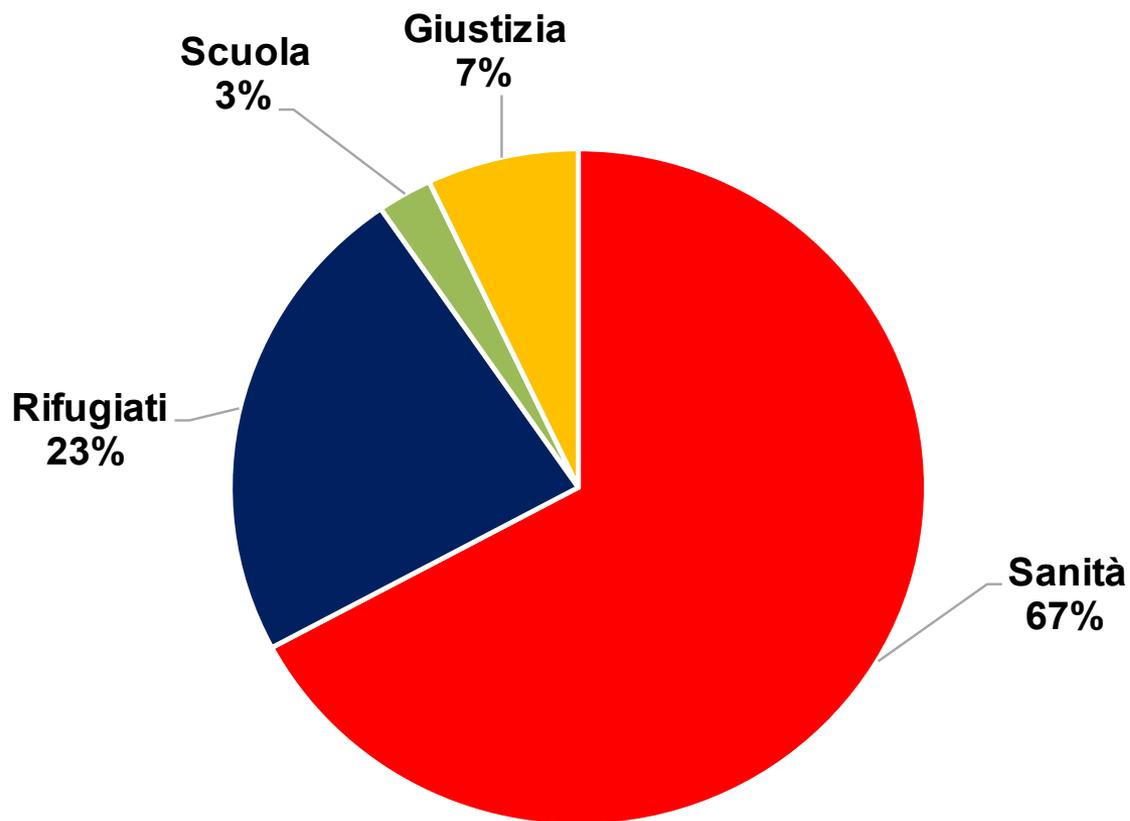
Progetto P.A.U.AN 1999 - 2004:
**Accoglienza degli immigrati regolari
e irregolari nella città di Ancona:
miglioramento della tutela della
salute e dell'assistenza socio-
sanitaria**

“L'Associazione Senza Confini è stata premiata per aver realizzato un servizio di mediazione interculturale presso le aziende sanitarie della città di Ancona, per il lavoro di rete svolto tra i vari enti e istituzioni della città ...”

Gruppo Uman – Senza Confini

Servizio di mediazione interculturale

Associazione Senza Confini - Gruppo UMAN
(periodo 2003 - 2019: n. 20.136 ore)



n. ore di mediazione (anni 2003 – 2019)



La oscillante domanda di mediazione è dipesa dalla possibilità o meno di fare convenzioni con gli enti.... Diventa rilevante nel 2017 imponendo anche importanti cambiamenti «organizzativi» e la necessità di più risorse per il coordinamento e tutto il supporto...

Cosa offriamo ?

- Mediazione interculturale in sede di colloquio (mediatori lingua madre)
- Mediazione programmata su chiamata e/o con presenza fissa presso i servizi
- Interpretariato linguistico
- Interpretariato telefonico
- Mediazione da remoto (COVID19)
- Traduzioni interculturali
- Collaborazione/Formazione con le équipes/operatori dei servizi
- Orientamento e lavoro in rete sul territorio

DIMENSIONE COLLETTIVA DELLA MEDIAZIONE!!!



ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

Dopo circa 20 anni di esperienza

**Come funziona il Servizio di
mediazione interculturale?**

Il Servizio è svolto da un GRUPPO

**EFFICIENZA
EFFICACIA
ECONOMICITA'**



Il servizio viene svolto da un gruppo che ha un coordinamento



Un gruppo ha un “marchio” e dietro al marchio ci sono una storia, finalità, obiettivi, comuni.

Persone che si comportano nello stesso modo, con gli stessi obiettivi e lo stesso stile perché hanno condiviso le stesse regole interne e regole verso l'esterno

Esiste una comunicazione interna, professionalità del gruppo, marketing (logo, promozione – offerta del servizio, linguaggio ecc)

Esiste un tariffario

Accordo di collaborazione occasionale

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

FORMARE LA COMMITTENZA ALL'USO CORRETTO DELLA MEDIAZIONE

FORNIRE SERVIZIO/DISPOSITIVO STANDARDIZZATO con procedure, strumenti, modalità di lavoro **OGGETTIVE** e **CONDIVISE** con i servizi

ESSERE VISTO COME GRUPPO vs **SINGOLO MEDIATORE**

NON INTERPRETARIATO MA MEDIAZIONE che si gioca su vari livelli:
orientamento, promozione, rete, decodifica culturale, risorsa culturale a disposizione dei servizi, ecc

FORNIRE UN COORDINAMENTO

gestisce la chiamata / riceve la richiesta di intervento per email

richiede informazioni sul caso per individuare possibilmente il mediatore più adatto

effettua una verifica linguistica (se necessario, idiomi rari)

chiede precisamente l'ora e il luogo d'intervento, e il nome dell'operatore che seguirà l'intervento / chiama il mediatore «individuato» e prende le disponibilità

conferma l'intervento con l'ente e il mediatore

si informa sull'esito dell'intervento

mantiene i rapporti con il committente e con i mediatori

registra tutte le richieste di intervento e raccoglie la modulistica (necessaria per la rendicontazione che l'ASC fa al committente) –perché c'è anche la gestione economica curata dall'ASC

FARE MONITORAGGIO/SUPERVISIONE anche con gli operatori e fornire un feedback al “committente”

LAVORARE STABILMENTE IN EQUIPE con gli operatori del servizio

FARE PROMOZIONE DELLA SALUTE / ORIENTAMENTO E PROMOZIONE DELLE RISORSE DEL TERRITORIO

SVOLGERE UN RUOLO DI EMPOWERMENT, NON SOLO ADVOCACY

FARE FORMAZIONE / AGGIORNAMENTO CONTINUO DEI MEDIATORI E FORMAZIONE CONGIUNTA CON GLI OPERATORI DEI SERVIZI

QUELLO CHE L'ENTE NON VEDE ...

- 1. Lavoro di back office del Coordinamento**
- 2. Lavoro in rete con il territorio**
- 3. Realizzazione incontri periodici mediatori per discussione casi e sorveglianza andamento del servizio nei vari enti**
- 4. Aggiornamento continuo**
- 5. Programmazione e coordinamento incontri periodici di approfondimento / formazione su specifici argomenti**
- 6. Formazione “mediatori giovani” anche peer to peer**
- 7. Aggiornamento Codice deontologico e modulistica**



L'esperienza fa sempre più difficoltà a mantenersi **STRUTTURATA** causa **COMMITTENZA/CONVENZIONI/BANDI DI GARA** (in sanità)

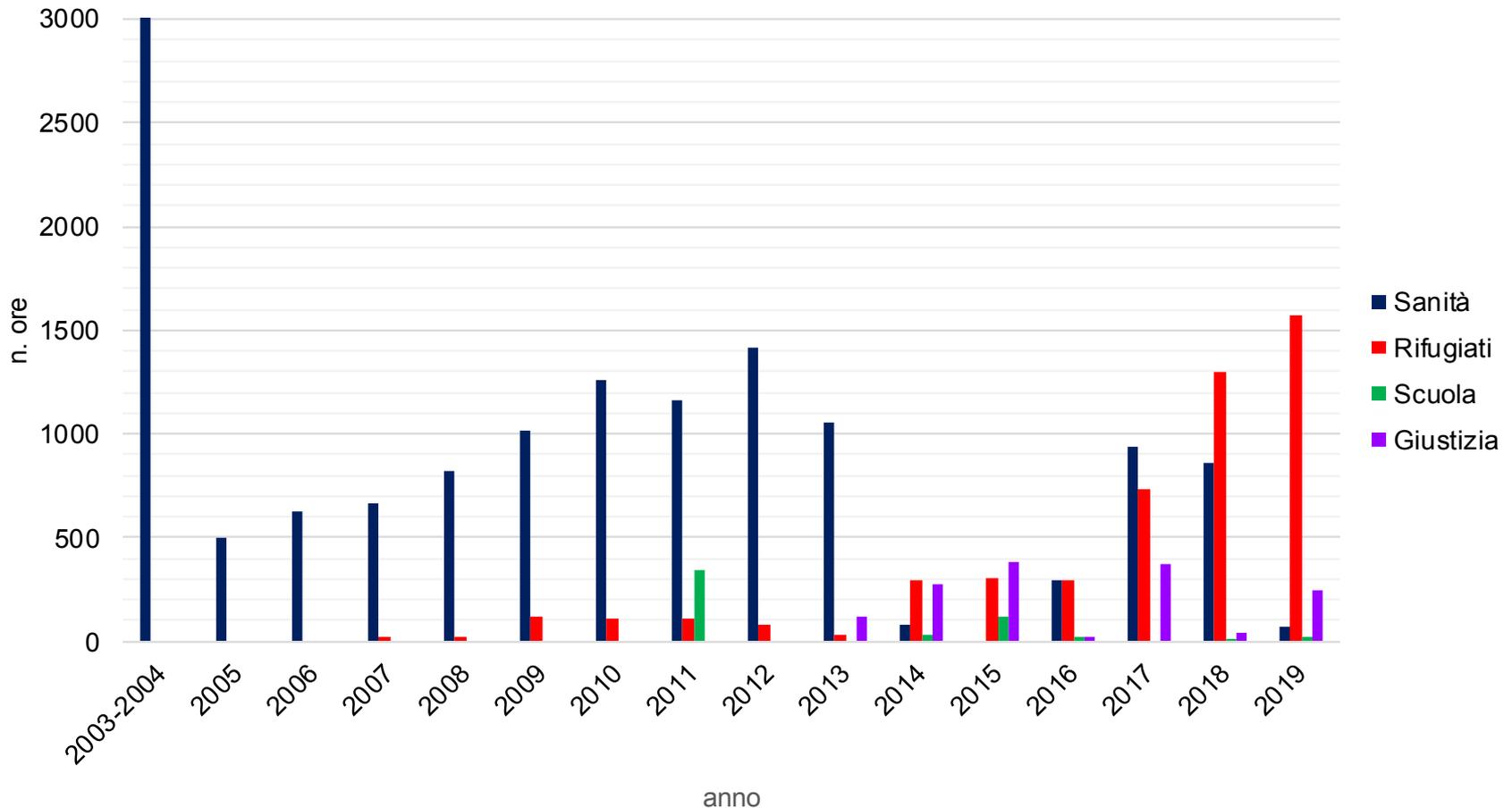
approccio sempre più **EMERGENZIALE**

Meno **MEDIAZIONE** nei servizi sanitari (nelle Marche non c'è) e più **MEDIAZIONE** nei centri di accoglienza - allontanamento dal servizio, poca efficacia nei confronti della crescita professionale degli operatori

LINGUE RARE – MEDIATORI UOMINI

UTENZA profondamente cambiata – più **ADVOCACY** e meno **EMPOWERMENT**, mediazione sempre più funzionale al risultato e meno attenta ai processi (esiti Commissione territoriale, risoluzione di problemi contingenti/urgenti affrontata in maniera slegata dal contesto, ecc)

il cambiamento della domanda di mediazione negli anni



dal 2003 al 2013 la mediazione è stata fornita pressoché esclusivamente presso i servizi sanitari (prima di Ancona e poi della provincia attraverso convenzioni con l'AO Ospedali Riuniti di Ancona e l'ASUR Marche - AV2)

2014/2015: richiesta di mediazione da parte di Centri di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (oggi 83% della domanda)

GRUPPO MEDIATORI profondamente cambiato, causa condizione precaria dei mediatori e emigrazione in paesi che offrono più opportunità di lavoro agli immigrati, richiesta lingue rare, cambiamento molto veloce della domanda linguistico culturale a seconda delle politiche sui flussi migratori, quindi MENO gruppo, MENO formazione/aggiornamento, MENO preparazione specifica per lavorare nei servizi

Sebbene il numero di ore di mediazione sia sempre elevato, le attività della mediazione si sono notevolmente RIDOTTE: no presenza fissa, no promozione della salute, no offerta attiva –

a questo aspetto l'ASC ha risposto aumentando i rapporti con il territorio, con enti/istituzioni, aumentando la partecipazione a reti, progetti, ecc

Realizzazione di **numerosi corsi di formazione** per mediatori interculturali e rivolti ad operatori socio-sanitari

Importanti progetti regionali e nazionali **di promozione della salute degli immigrati:**

- Progettazione e la realizzazione di un **video plurilingue** (11 lingue) **“Per la vostra salute donne del mondo”** per la promozione della salute materno-infantile della popolazione immigrata nella regione Marche”, in collaborazione con l’Osservatorio sulle Diseguaglianze della Regione Marche e con il sostegno della Fondazione Cariverona (2005/2006)



Progetto nazionale “**Il Servizio Sanitario si prende cura di te**” - Capofila Regione Marche - avente l’obiettivo di promuovere gli screening oncologici presso la popolazione immigrata (2018/2020).

Materiali cartacei in 12 lingue

Spot video

APP (12 lingue)

«Il Servizio Sanitario si prende cura di te»

**NEW !!!!!
UNICA IN ITALIA E IN EUROPA!**

*Fai lo screening
Proteggi la tua salute*



Progetto finanziato da:





le criticità di oggi:

ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

1. Scarsità di mediatori “qualificati” e “specializzati” - *nel territorio regionale vi sono poche figure professionali – mediatori qualificati (nella regione Marche i corsi di qualifica per mediatore interculturale risalgono al 2013)*
2. Turnover di mediatori e degli operatori...
3. Prevalente richiesta di lingue molto «rare» e dialetti (non reperibili nel territorio regionale e non solo)
4. “Rigidità” dei Servizi
5. La mediazione è scomparsa dalla agenda politica locale
6. Regressione culturale dei servizi
7. Approccio sempre più destrutturato ed emergenziale
8. Emergenza COVID

indispensabile una stretta collaborazione con tutti voi per aiutarci a migliorare!