



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena  
Policlinico

# Servizio di Mediazione Interculturale

## Dati di attività Anno 2015

*Relazione a cura del referente aziendale  
Mirella Cantaroni*



## ➤ La mediazione interculturale

La mediazione interculturale si presenta come una strategia innovativa che mira all'inserimento della popolazione immigrata nella società ospitante, a partire dal riconoscimento di pari opportunità nella fruibilità dei servizi.

Si parla di mediazione interculturale quando una terza parte agisce come mediatore, facilitando la comunicazione tra due persone che non condividono un linguaggio e una cultura comuni.

Secondo la delibera 1576 del 30 luglio 2004 della Regione Emilia Romagna e successiva DGR 141/2009 il mediatore interculturale è colui che accompagna "la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza, nonché l'accesso a servizi pubblici e privati. Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata".

Il Policlinico di Modena offre il servizio di mediazione interculturale avvalendosi della collaborazione di "Integra Cooperativa Sociale".

L'Area Integra dispone di mediatori interculturali che provengono da quasi tutte le aree geografiche esistenti ed in grado di coprire 27 lingue principali e diversi dialetti o lingue locali. Le 27 lingue sono: arabo, indiano, pakistano, inglese, francese, russo, albanese, rumeno, polacco, bulgaro, ceco, serbo, bosniaco, turco, portoghese, pashtu, farsi, tigrino, cinese, filippino, giapponese, vietnamita, singalese, bengali, tedesco, greco, spagnolo.

## ➤ Il Servizio di mediazione interculturale

Il Servizio di Mediazione Interculturale è costituito da un'equipe di mediatori che opera con presenza fissa e continuativa presso il Policlinico e da un gruppo di mediatori di differente nazionalità, con esperienza nel settore socio-sanitario, che interviene in relazione alle necessità urgenti o programmate dei differenti reparti.

Gli operatori in presenza fissa hanno a disposizione uno spazio individuato come "Ufficio Mediazione Interculturale" che nel tempo è diventato un importante punto di riferimento sia per l'utenza immigrata che per gli operatori sanitari, nonché luogo di incontro e condivisione per i mediatori interculturali che operano al suo interno.

L'Ufficio Mediazione Interculturale ha un numero di telefono dedicato e garantisce un orario di apertura quotidiano.

I Mediatori Interculturali hanno una profonda conoscenza della propria lingua e cultura ed una buona conoscenza della lingua e della cultura italiana; conoscono l'organizzazione dei servizi sanitari; hanno doti di sensibilità, capacità di ascolto e di comprensione dei vari livelli comunicativi; hanno interiorizzato il proprio percorso migratorio.

La deontologia che orienta il Servizio si fonda sulla competenza e sulla neutralità del mediatore, che deve garantire professionalità e tutela della privacy del paziente.

Gli orari di apertura dell'Ufficio Mediazione Interculturale che garantisce la presenza settimanale fissa e continuativa delle mediatrici interculturali di lingua araba ed inglese sono i seguenti:

LINGUA	LUN	MART	MER	GIOV	VEN	SAB
ARABO	9,00-15.30	9,00-15.30	9,00-15.30	9,00-15.30	9,00-15.30	10.30-12.30
INGLESE	9.00-11.30	9.00-12.30	9.00-12.00	9.00-11.30	9.00-12.00	9.00-11.00

All'interno di tale orario, le mediatrici svolgono attività informativa, di mediazione, di sostegno psico-sociale, controllo della posizione amministrativa dell'utente straniero (STP – indigenza), ed attività di tutoring agli studenti del Corso di Laurea in Scienze della Cultura e Lingue e Culture Europee di Modena e del Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche di Modena.

Le mediatrici in presenza fissa e continuativa dell'Ufficio Mediazione Interculturale di area linguistica anglofona ed arabofona rispondono ad un numero di reperibilità dedicato e reso disponibile all'interno di tutti i reparti. Tale numero garantisce un contatto diretto ed attivo 24/24h tra gli operatori dei reparti e le mediatrici fisse, anche quando queste non sono presenti presso l'Ufficio e consente una consulenza telefonica diretta su casi che le mediatrici hanno seguito in orario diurno e/o l'eventuale attivazione delle stesse e in orario notturno e festivo.

Il monitoraggio del servizio viene svolto dal funzionario aziendale referente del Servizio di Mediazione Interculturale attraverso incontri d'equipe, formati dai Mediatori in presenza fissa e del coordinatore tecnico della ditta fornitrice del servizio, a cadenza mensile ed incontri con gli operatori sanitari: entrambi i due momenti sono preziose occasioni di confronto.

Nelle pagine che seguono il report ed un'analisi e riflessione sull'attività di Mediazione Interculturale erogata nel corso dell'anno 2015.

## ➤ **REPORT ATTIVITA' ANNO 2015**

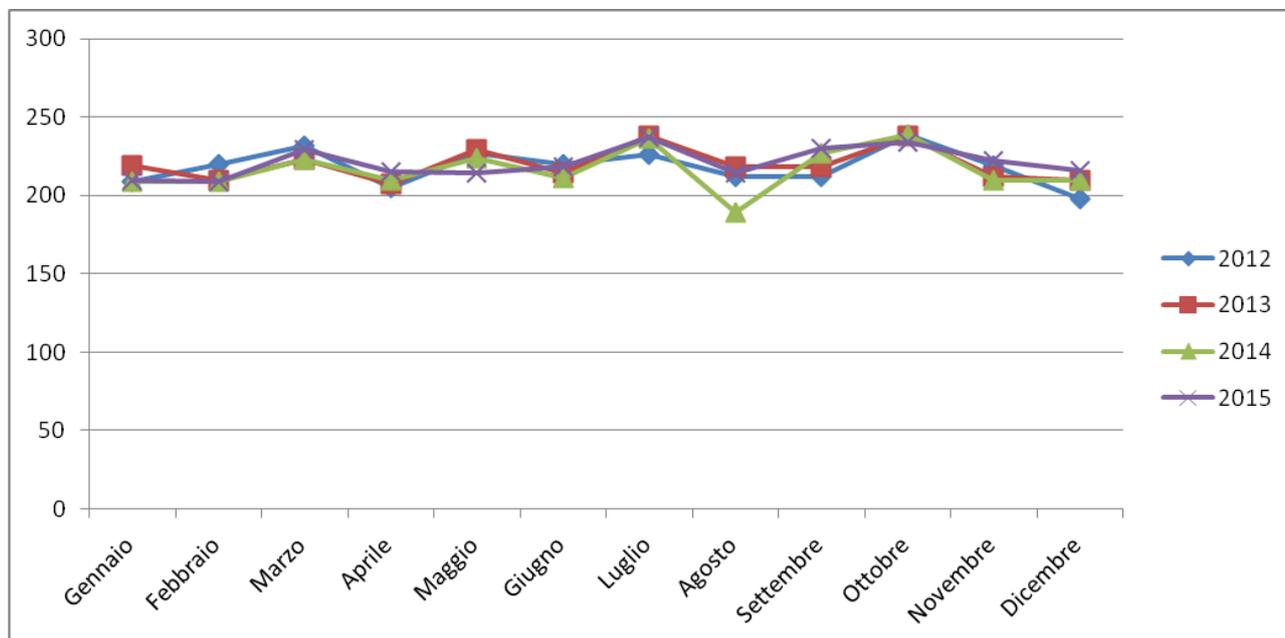
Le ore di mediazione possono essere rendicontate secondo la seguente classificazione che rispecchia la tipologia di mediazione richiesta:

- a) *ore di mediazione in presenza fissa e continuativa*: pianificate annualmente per le lingue araba ed inglese e svolte settimanalmente;
- b) *ore di mediazione in presenza programmata*: richieste secondo specifiche necessità degli operatori sanitari, svolte nell'ambito di una programmazione più ampia dell'attività dei reparti ospedalieri ed espletate a partire dalle 24 ore successive alla richiesta;
- c) *ore di mediazione urgente*: espletate entro le 3 ore successive alla chiamata.

Nella tabella sono evidenziate le ore fisse mensili effettuate negli anni 2012- 2015:

<b>Ore Fisse</b>				
<b>Mesi</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Gennaio</b>	209	219	209	210
<b>Febbraio</b>	220	210	209	209
<b>Marzo</b>	232	223	223	229
<b>Aprile</b>	205	207	210	215
<b>Maggio</b>	227	229	224	214
<b>Giugno</b>	220	214	211	218
<b>Luglio</b>	226	238	236	237
<b>Agosto</b>	212	218	189	214
<b>Settembre</b>	212	218	227	230
<b>Ottobre</b>	239	238	239	234
<b>Novembre</b>	219	212	210	222
<b>Dicembre</b>	198	210	210	216
<b>TOTALE</b>	<b>2.617</b>	<b>2.634</b>	<b>2.596</b>	<b>2.643</b>

**Grafico 1: confronto mensile n° ore fisse – anni 2012 – 2015**



Dall'anno 2011, dopo valutazione congiunta con gli operatori, è stata richiesta al fornitore del servizio una redistribuzione delle ore di mediazione che potesse soddisfare le esigenze aziendali ed allo stesso tempo garantire la qualità del servizio.

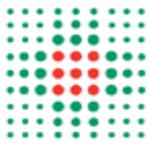
La valutazione positiva della sperimentazione ha confermato la nuova organizzazione che dal 2011 è diventata definitiva.

Questo e la scelta di ottimizzare in maniera importante la turnazione estiva ha garantito il mantenimento del numero complessivo di ore prefissato.

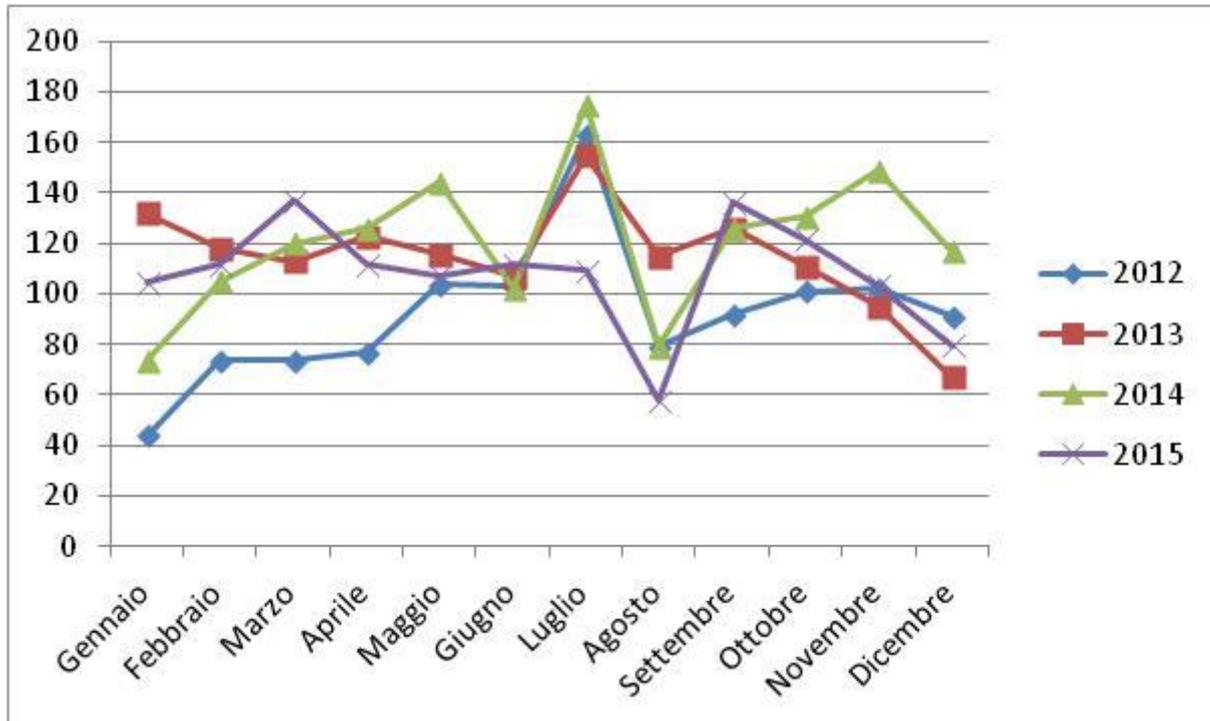
Dal grafico questo dato è chiaramente rilevabile.

**Tab.2: n° ore programmate mensili anni 2012 - 2015**

Ore Programmate				
Mesi	2012	2013	2014	2015
Gennaio	44	132	74	105
Febbraio	74	118	105	112
Marzo	74	113	120	137
Aprile	77	123	126	112
Maggio	104	116	144	107
Giugno	103	107	102	112
Luglio	163	155	175	109
Agosto	79	115	79	58
Settembre	92	126	126	136
Ottobre	101	111	131	122
Novembre	102	95	149	103
Dicembre	91	67	117	80
<b>TOTALE</b>	<b>1.103</b>	<b>1.378</b>	<b>1.448</b>	<b>1.292</b>



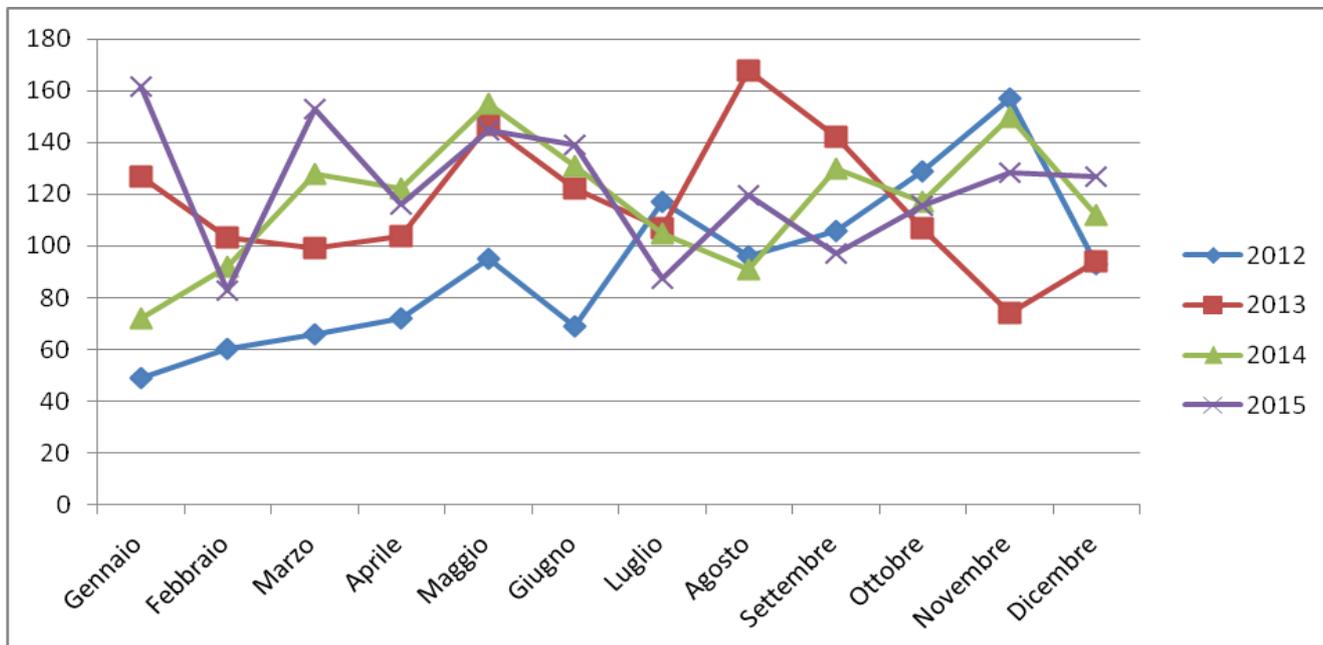
**Grafico 2: confronto mensile n° ore programmate – anni 2012 - 2015**



**Tab.3: n° ore urgenti mensili anni 2012 - 2015**

Ore Urgenti				
Mesi	2012	2013	2014	2015
Gennaio	49	127	72	162
Febbraio	60	103	92	83
Marzo	66	99	128	153
Aprile	72	104	122	116
Maggio	95	147	155	145
Giugno	69	122	131	139
Luglio	117	107	105	87
Agosto	96	168	91	120
Settembre	106	142	130	97
Ottobre	129	107	117	115
Novembre	157	74	150	129
Dicembre	93	94	112	127
<b>TOTALE</b>	<b>1.108</b>	<b>1.395</b>	<b>1.404</b>	<b>1.472</b>

**Grafico 3: confronto mensile n° ore urgenti – anni 2012 – 2015**



### ➤ Tipologia di interventi erogati

Le successive tabelle evidenziano il numero degli interventi svolti all'interno del numero di ore richieste.

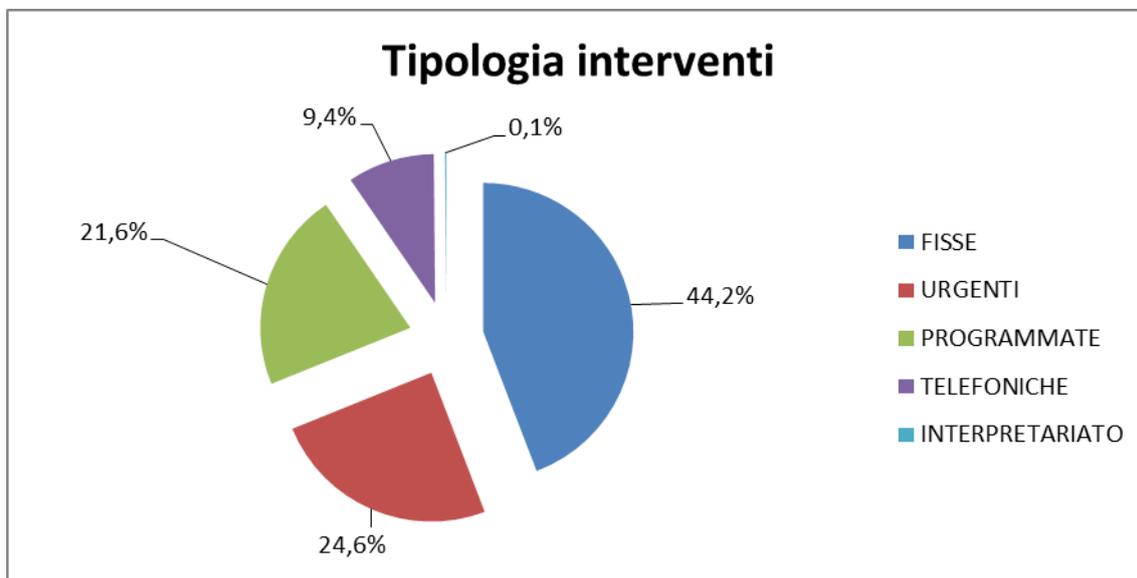
In particolare, si evidenziano:

- il numero di interventi svolti durante le ore delle mediatrici in presenza fissa e continuativa, sia di lingua araba che inglese;
- il numero di interventi di mediazione programmata effettuati;
- il numero di interventi di mediazione urgente effettuati;
- il numero di mediazioni telefoniche effettuate.

**Tab.4: n° interventi per tipologia di intervento - anno 2015**

<b>TIPOLOGIA DI INTERVENTO</b>	<b>N° INTERVENTI 2015</b>
Mediazione in presenza fissa e continuativa	740
Mediazione in presenza programmata	837
Mediazione urgente	1.132
Telefonica	1.121
Interpretariato	3
<b>TOTALE INTERVENTI 2015</b>	<b>3.833</b>

**Grafico 4: distribuzione interventi per tipologia – anno 2015**



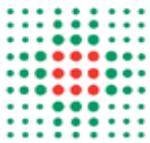
➤ **Attività del servizio di mediazione in presenza fissa e continuativa**

Le tre mediatrici durante le ore in presenza fissa a fine turno registrano l'attività nell'apposito "Registro informatizzato degli interventi".

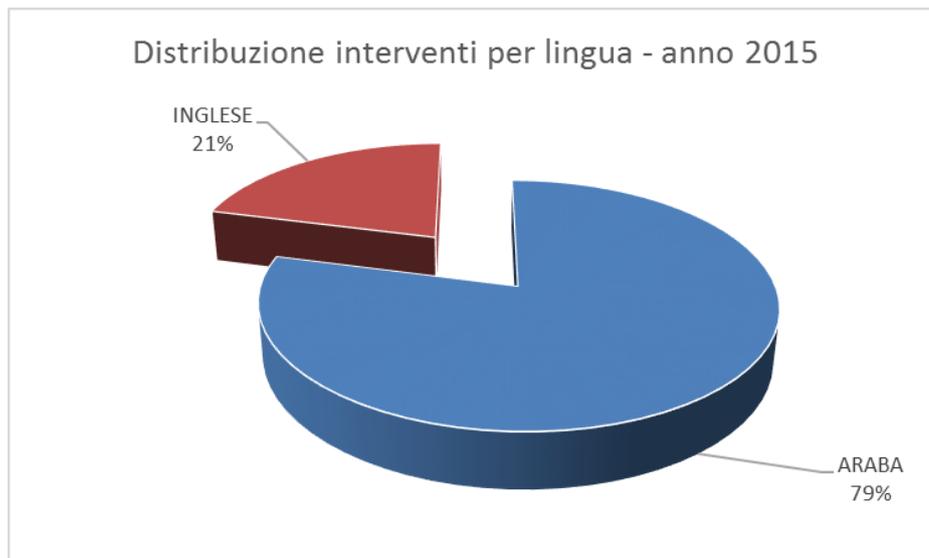
Complessivamente nel corso dell'anno 2015 sono stati svolti n. 5514 interventi di mediazione e controllo della posizione amministrativa dalle mediatrici di lingua araba e n. 1.460 interventi dalla mediatrice di lingua inglese, per un totale di n. 6.974 interventi, come si evince dalla seguente tabella:

**Tab.5: n° interventi per turno linguistico - anno 2015**

LINGUA	N° INTERVENTI DI MEDIAZIONE 2015
ARABA	5514
INGLESE	1.460
<b>TOTALE</b>	<b>6.974</b>



**Grafico 5: distribuzione interventi per turno linguistico – anno 2015**



All'interno di questo dato complessivo, di seguito si evidenziano il numero di interventi svolti differenziati per:

- numero di interventi di mediazione per le lingue araba ed inglese
- numero di interventi di controllo della posizione amministrativa
- numero di mediazioni telefoniche effettuate durante le ore fisse

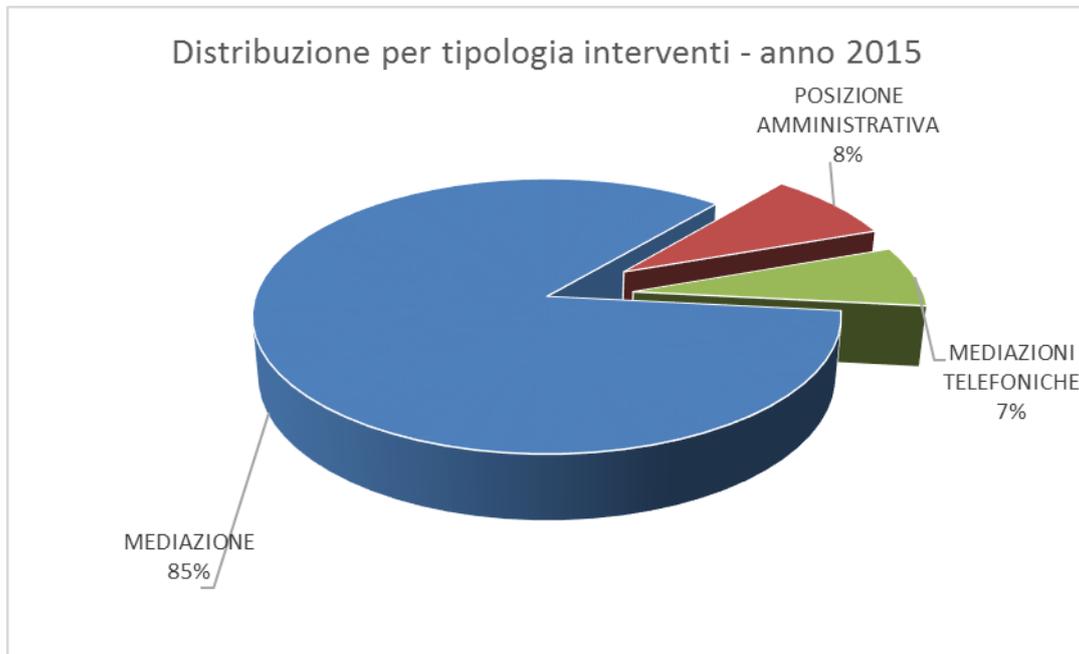
Relativamente al punto b) si precisa che gli interventi di controllo della posizione amministrativa vengono svolti dalle mediatrici di lingua araba ed inglese e riguardano un'utenza immigrata di varia provenienza.

**Tab.6: n° interventi durante le ore fisse per tipologia - anno 2015**

<b>TIPO INTERVENTO</b>	<b>N° INTERVENTI 2015</b>
MEDIAZIONE	6.344
POSIZIONE AMMINISTRATIVA	630
MEDIAZIONE TELEFONICHE	534



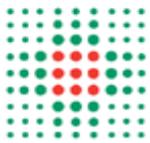
**Grafico 6: distribuzione interventi per tipologia durante le ore di presenza fissa – anno 2015**



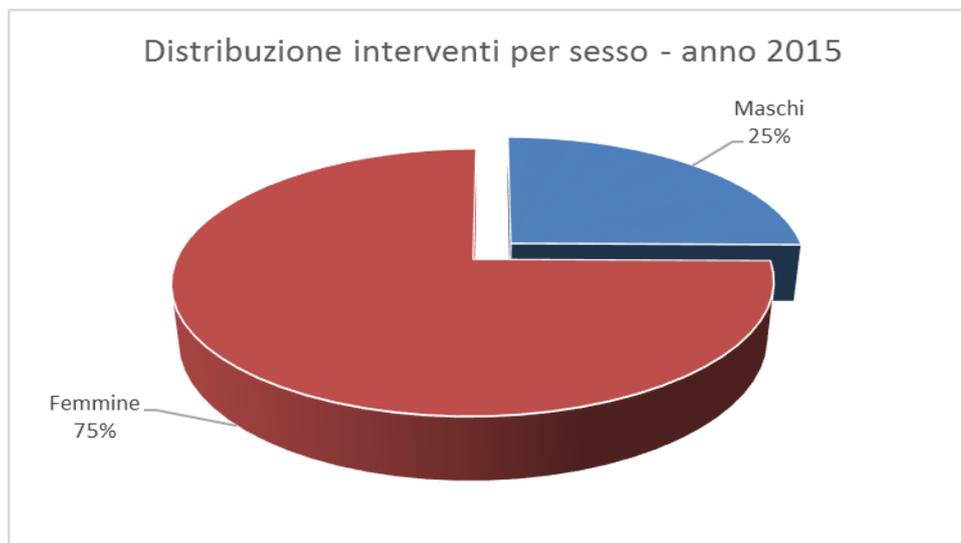
A seguire una tabella che differenzia gli interventi per genere degli utenti, i dati sono riferiti esclusivamente ai pazienti seguiti dalle mediatrici di lingua araba ed inglese.

**Tab.7: n° interventi durante le ore fisse; distribuzione per genere - anno 2015**

SESSO UTENTI	N° INTERVENTI 2015
Maschi	1.755
Femmine	5.219
<b>TOTALE</b>	<b>6.974</b>

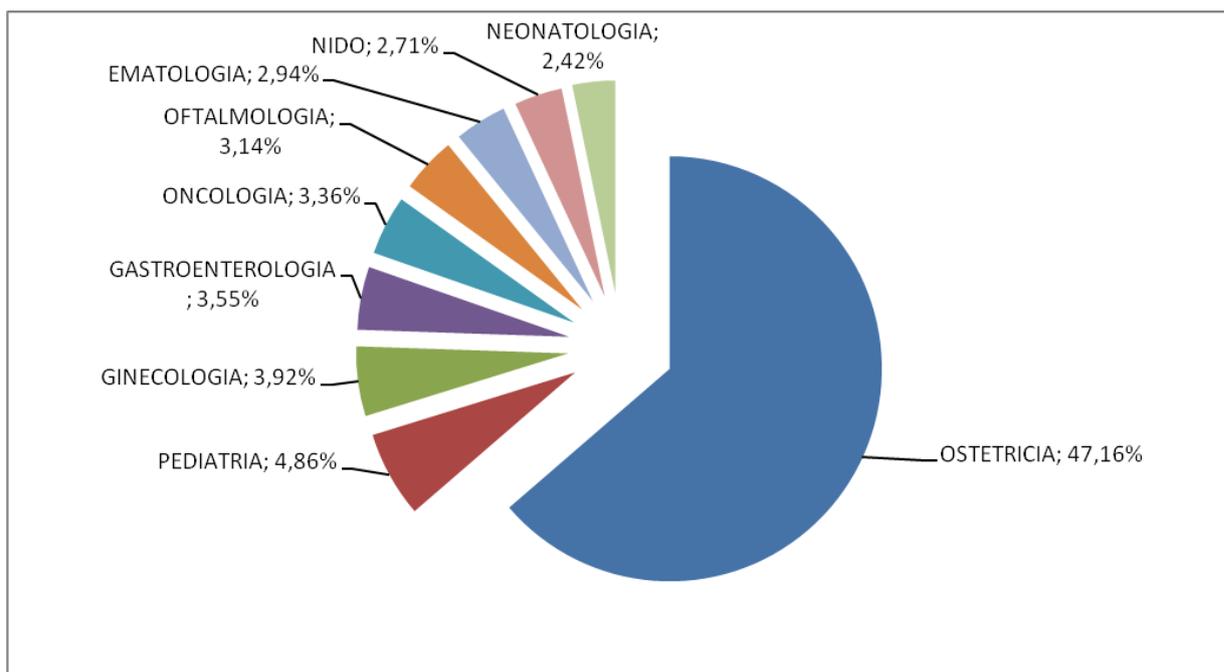


**Grafico 7: distribuzione interventi per genere durante le ore di presenza fissa – anno 2015**



➤ **Centri di utilizzo del servizio di Mediazione Interculturale**

**Grafico 8: distribuzione interventi per servizio – anno 2015**



Gli operatori che hanno fruito principalmente del servizio di mediazione interculturale sono, come già negli anni precedenti, quelli dei reparti materno-infantili.

## ➤ Distribuzione dati per aree linguistiche

La distribuzione delle prime due lingue maggiormente rappresentate, araba ed inglese, riflette quella degli anni precedenti, confermando il dato della presenza di utenti stranieri del territorio.

Le principali aree linguistiche coperte dal servizio sono state: lingua araba, inglese, indopakistana, cinese, cingalese, rumena, albanese, francese, turca, filippina, ucraina, russa, bengalese.

Le lingue minori invece, inferiori all'1%: lingua spagnola, persiana, polacca, bulgara, cecoslovacca, tedesca, etiopia, ex serbocroata serbia, tamil, swaili.

**Grafico 9: distribuzione interventi per aree linguistiche - anno 2015**

