



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

# Servizio di Mediazione Interculturale

## Dati di attività I semestre Anno 2016

*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 I semestre dell'anno 2016.



## ➤ **REPORT ATTIVITA' I semestre 2016**

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

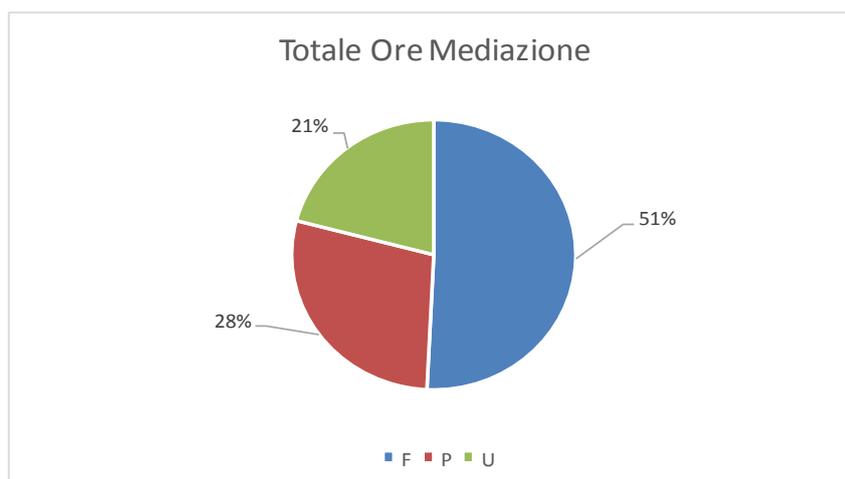
- ore di mediazione in presenza fissa e continuativa*: pianificate annualmente per le lingue araba ed inglese e svolte settimanalmente;
- ore di mediazione in presenza programmata*: richieste secondo specifiche necessità degli operatori sanitari, svolte nell'ambito di una programmazione più ampia dell'attività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

Nella tabella sono evidenziati totale ore/n. interventi per tipologia nel periodo Gennaio-Giugno 2016

Tipo ore	F	P	U	Totale complessivo
Totale ore	1.314,50	732,67	541,92	2.589,08
%	50,77%	28,30%	20,93%	100,00%

N. telefoniche	Totale complessivo
Totale	523,00

### - **Grafico Totale ore di Mediazione**



Nell'arco dei primi 6 mesi dell'anno le mediazioni in presenza fissa si sono svolte regolarmente; le mediazioni programmate ed urgenti, rispettivamente n. 465 programmate e n. 410 urgenti per un totale di n. 875 interventi nel semestre, sono state richieste con una media di n. 200/mese.

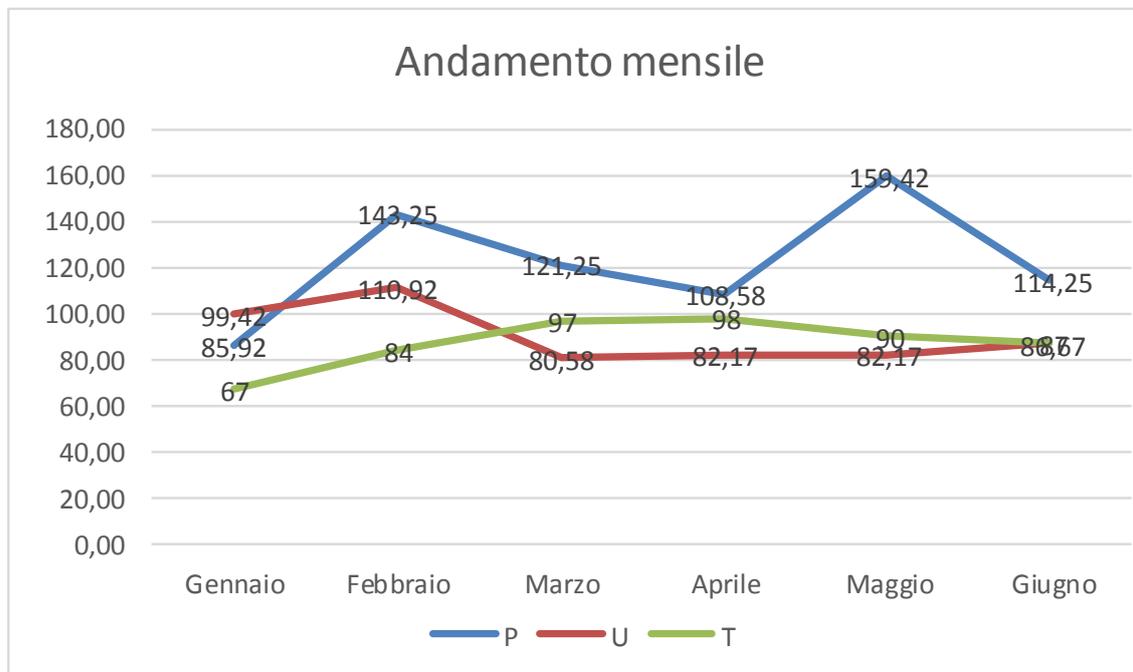
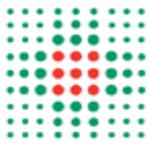
**Tabella 2: andamento mensile ore in presenza fissa**

Mesi/Tipo ore F	F
<b>Gennaio</b>	203,50
<b>Febbraio</b>	219,00
<b>Marzo</b>	230,50
<b>Aprile</b>	214,50
<b>Maggio</b>	228,00
<b>Giugno</b>	219,00
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.314,50</b>
<b>Media / 6 mesi</b>	219,08

**Tabella 3: andamento mensile ore Programmate ed Urgenti – numero telefoniche**

Mesi/Tipo ore P e U	P	U	Totale complessivo	%	n. T
<b>Gennaio</b>	85,92	99,42	<b>185,33</b>	15%	67
<b>Febbraio</b>	143,25	110,92	<b>254,17</b>	20%	84
<b>Marzo</b>	121,25	80,58	<b>201,83</b>	16%	97
<b>Aprile</b>	108,58	82,17	<b>190,75</b>	15%	98
<b>Maggio</b>	159,42	82,17	<b>241,58</b>	19%	90
<b>Giugno</b>	114,25	86,67	<b>200,92</b>	16%	87
<b>Totale complessivo</b>	<b>732,67</b>	<b>541,92</b>	<b>1.274,58</b>	<b>100%</b>	<b>523</b>
<b>Media / 6 mesi</b>	122,11	90,32	212,43	17%	87





### ➤ Distribuzione dati per aree linguistiche

La distribuzione delle prime due lingue maggiormente rappresentate (araba ed inglese) rispecchia la situazione rilevata negli anni precedenti, confermando il dato della presenza di utenti stranieri del territorio, anche se si può osservare un significativo aumento anche di fruitori stranieri del servizio di altre lingue, quali: cinese, indopakistano e cingalese.

**Tabella 4: ore fisse per lingue**

Lingua/Tipo ore	F (fissa)	%
ARABA	899,00	68%
INGLESE	415,50	32%
TOTALE COMPLESSIVO	1314,50	100%



**Tabella 5: mediazioni Programmate (P) e Urgenti (U) per lingua**

Lingua / Tipo ore	P	U	Totale complessivo	%
INDOPAKISTANA	132,17	119,92	252,08	19,78%
CINESE	95,17	91,67	186,83	14,66%
ARABA	73,33	56,67	130,00	10,20%
CINGALESE	70,08	59,17	129,25	10,14%
INGLESE	61,25	57,33	118,58	9,30%
ALBANESE	61,00	56,50	117,50	9,22%
RUMENA	58,67	26,08	84,75	6,65%
FILIPPINA	44,17	4,33	48,50	3,81%
TURCA	16,50	28,50	45,00	3,53%
FRANCESE	23,00	12,42	35,42	2,78%
BENGALESE	13,25	14,33	27,58	2,16%
UCRAINA	19,83	4,75	24,58	1,93%
ETIOPE	21,50	-	21,50	1,69%
ERITREA	17,00	-	17,00	1,33%
SPAGNOLA	6,17	2,00	8,17	0,64%
SOMALA	6,58	-	6,58	0,52%
POLACCA	3,42	2,92	6,33	0,50%
RUSSA	4,00	2,33	6,33	0,50%
CECOSLOVACCA	3,50	-	3,50	0,27%
PERSIANA	1,00	2,00	3,00	0,24%
PORTOGHESE	1,08	-	1,08	0,08%
THAIANDESE	-	1,00	1,00	0,08%
<b>Totale complessivo</b>	<b>732,67</b>	<b>541,92</b>	<b>1274,58</b>	<b>100,00%</b>





**Tabella 6: interventi telefonici per lingua**

Lingua	Telefoniche n.
INGLESE	159
ARABA	125
INDOPAKISTANA	70
CINESE	62
ALBANESE	23
CINGALESE	19
RUMENA	14
FILIPPINA	13
RUSSA	7
TURCA	7
FRANCESE	6
BENGALESE	4
UCRAINA	4
ETIOPE	2
POLACCA	2
SPAGNOLA	2
CECOSLOVACCA	1
PORTOGHESE	1
SOMALA	1
UNGHERESE	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>523</b>



## Distribuzione dati per reparti

Le richieste di mediazione hanno interessato molti reparti del Policlinico, principalmente hanno coinvolto le Strutture del Dipartimento Materno Infantile, e sono stati classificati in macro categorie.

Nella tabella che segue sono riportati i dati analitici per le sole ore programmate, urgenti ed il numero delle telefoniche. Le ore fisse mensili sono riportate in un dato globale e non dettagliato sui reparti.

I reparti/servizi che hanno attivato il servizio di Mediazione Culturale nel I semestre dell'anno 2016 sono stati 44.

Reparto	F	P	U	Totale ore	%	n. T
Vari reparti (ore fisse)	1.314,50	-	-	1.314,50	50,77%	-
Ostetricia *	-	370,50	236,08	606,58	23,43%	332
Oftalmologia	-	78,42	9,33	87,75	3,39%	2
Pediatria	-	28,58	43,25	71,83	2,77%	28
Pediatria ad indirizzo onco-ematologico	-	54,08	8,50	62,58	2,42%	14
Gastroenterologia	-	29,42	17,92	47,33	1,83%	17
Neonatologia	-	17,00	24,92	41,92	1,62%	20
Malattie Infettive	-	20,25	16,58	36,83	1,42%	3
Ginecologia *	-	8,50	25,75	34,25	1,32%	28
Oncologia	-	23,42	6,33	29,75	1,15%	7
SAAO: accettazione, ufficio ricoveri, CIP	-	1,67	20,75	22,42	0,87%	20
Nefrologia e Dialisi	-	10,00	7,00	17,00	0,66%	1
Ematologia	-	12,67	3,25	15,92	0,61%	-
Medicina II	-	11,50	3,33	14,83	0,57%	2
Malattie dell'Apparato Respiratorio	-	9,42	5,00	14,42	0,56%	2
Chirurgia della mano	-	-	12,50	12,50	0,48%	7
Chirurgia Oncologica Epato-bilio-pancreatica e Chirurgia dei Trapianti di fegato	-	4,00	8,42	12,42	0,48%	2
Immuno-trasfusionale	-	2,08	9,00	11,08	0,43%	-
Anestesia e Rianimazione I	-	4,83	5,75	10,58	0,41%	2
Ortopedia e Traumatologia	-	1,00	8,92	9,92	0,38%	3
Pronto Soccorso ***	-	-	8,92	8,92	0,34%	5
Dermatologia	-	7,08	1,00	8,08	0,31%	-
Chirurgia Oncologica Senologica	-	-	7,75	7,75	0,30%	-
Nido	-	3,67	4,00	7,67	0,30%	8
Ambulatori polispecialistici	-	1,00	6,58	7,58	0,29%	-
Otorinolaringoiatria	-	5,67	1,75	7,42	0,29%	1
Chirurgia II	-	-	6,50	6,50	0,25%	-
Medicina I	-	1,00	4,25	5,25	0,20%	3
Chirurgia plastica e ricostruttiva	-	5,00	-	5,00	0,19%	2



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

Medicina Legale	-	4,00	1,00	5,00	0,19%	-
Area critica **	-	-	4,75	4,75	0,18%	1
Chirurgia Cranio Maxillo Facciale	-	4,50	-	4,50	0,17%	2
Cardiologia	-	-	4,00	4,00	0,15%	2
Radioterapia	-	3,00	1,00	4,00	0,15%	-
Chirurgia I	-	-	3,75	3,75	0,14%	-
Medicina interna ed Area Critica (MIAC) **	-	-	3,58	3,58	0,14%	-
Osservazione Breve Intensiva ***	-	-	3,50	3,50	0,14%	-
Chirurgia Toracica	-	-	3,00	3,00	0,12%	-
Odontoiatria e chirurgia Oro-maxillo-facciale	-	2,83	-	2,83	0,11%	5
Radiologia I	-	2,67	-	2,67	0,10%	4
Riabilitazione della Mano	-	1,33	1,00	2,33	0,09%	-
Degenza post-acuzie	-	-	2,00	2,00	0,08%	-
Reumatologia	-	1,00	1,00	2,00	0,08%	-
Malattie del Metabolismo e Nutrizione Clinica	-	1,58	-	1,58	0,06%	-
Medicina Nucleare	-	1,00	-	1,00	0,04%	-
<b>Totale complessivo (45)</b>	<b>1.314,50</b>	<b>732,67</b>	<b>541,92</b>	<b>2.589,08</b>	<b>100,00%</b>	<b>523</b>

Dati da accorpare:

- \* Ostetricia e ginecologia
- \*\* Area critica e Miac
- \*\*\* OBI e Pronto Soccorso

Agosto 2016

