

# “LA SALUTE SENZA CONFINI”

Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi (FEI)  
Az. 4 Mediazione Culturale

## Il progetto

La Mediazione Linguistico-Culturale è un servizio in cui dei mediatori affiancano gli operatori socio-sanitari e gli utenti stranieri con l'obiettivo di facilitarne la relazione e la comunicazione per una migliore efficacia dei percorsi di cura e delle azioni di prevenzione e promozione della salute.

Il progetto “La salute senza confini” si propone di *strutturare, ampliare e promuovere* i servizi professionali di Mediazione Linguistico Culturale (MLC) nelle ULSS aderenti, al fine di migliorare la qualità dei servizi a vantaggio sia degli operatori socio-sanitari che degli utenti stranieri.

Il progetto è co-finanziato dall'Unione Europea e dal Dipartimento per l'Immigrazione e le Libertà Civili del Ministero dell'Interno, a valere sull'Azione 4 “Mediazione Culturale” del Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2009, e promosso dall'Azienda **Ulss n. 6 di Vicenza**, in partenariato con l'Azienda **Ulss n. 15 Alta Padovana**, l'Associazione Italiana del Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa (**AICCRE**), la Cooperativa Sociale **GEA** di Padova, e con la collaborazione dell'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e il contrasto delle malattie della Povertà (**INMP**).

**DESTINATARI** diretti del progetto sono donne e minori cittadini di paesi Terzi, utenti dei servizi socio-sanitari del territorio. In secondo luogo, destinatari sono anche gli operatori socio-sanitari e gli operatori del servizio di mediazione coinvolti nel progetto.

Le **AREE DI INTERVENTO** del progetto sono rappresentate da territori caratterizzati da un'alta incidenza di popolazione straniera, corrispondenti alle aree territoriali delle due Aziende Ulss coinvolte:

- ✓ Azienda Ulss n. 6 di Vicenza, per un totale di 39 Comuni
- ✓ Azienda Ulss n. 15 Alta Padovana, per un totale di 28 Comuni

La Mediazione Linguistico Culturale nei servizi socio-sanitari non è esperienza nuova per le Ulss coinvolte e la cooperativa partner, ma grazie a questo progetto, con il supporto di realtà nazionali, si intende *qualificare* quanto finora promosso e *sistematizzare* questi interventi come *servizi stabili* nella programmazione territoriale, coerentemente con necessità e priorità dei servizi socio-sanitari e degli utenti dei servizi.

## Obiettivi

**OBIETTIVO GENERALE** del progetto è quello di *strutturare, migliorare e promuovere* servizi professionali di Mediazione Culturale che rispondano ad un *modello di miglioramento continuativo* della qualità dei servizi socio-sanitari, in un'ottica di diffusione ampia, confronto e mainstreaming del modello che si realizzerà, in ambito locale, regionale e nazionale.

Gli **OBIETTIVI SPECIFICI** previsti dal progetto sono:

- 1) strutturare e promuovere procedure organizzative condivise tra strutture e servizi di Mediazione, secondo criteri di equità, efficacia, efficienza e valutazione dei bisogni reali dei beneficiari

- 2) supportare e facilitare gli operatori nell'interazione con gli utenti stranieri, per migliorare l'efficacia della presa in carico e superare complessità di relazione
  - 3) supportare e facilitare gli utenti stranieri, in particolare per donne e minori, nell'accesso ai servizi, nella corretta comprensione dei percorsi di cura e nell'interazione con gli operatori
  - 4) promuovere l'informazione e la conoscenza dei servizi tra le donne straniere, attraverso il rafforzamento della funzione educativa dei mediatori
  - 5) elaborare e promuovere un modello condiviso di servizio di MLC in ambito socio-sanitario, partendo dalla valorizzazione e dallo scambio delle buone pratiche del territorio
- strutturare, promuovere ed ampliare reti territoriali per la Mediazione culturale

## Azioni e risultati

Le **AZIONI** previste per realizzare gli obiettivi di progetto sono:

1. **Revisione** condivisa con operatori ed utenti dei modelli organizzativi del servizio;
2. **Azioni sperimentali** di rafforzamento di nuove aree di utilizzo del servizio di mediazione;
3. Formazione e promozione di mediatori e di figure di comunità di migranti del territorio come **"promotori di salute"**;
4. Validazione di un **modello di MLC** in ambito socio-sanitario condiviso e rafforzamento della rete territoriale di servizi dedicati;
5. **Comunicazione** ampia a livello regionale e nazionale, con **disseminazione e scambio** dei risultati di progetto.

I **RISULTATI** principali previsti sono:

1. Erogazione di 760 ore di servizio di mediazione in modalità sperimentali e di rafforzamento
2. Attività formative specifiche per operatori socio-sanitari e mediatori
3. Produzione e diffusione di ca. 27.000 copie di materiali informativi per l'orientamento alla salute
4. Validazione e promozione di un modello condiviso di servizio di MLC in ambito socio-sanitario
5. Strutturazione di un Comitato di Coordinamento per la Mediazione

Particolare rilievo, in fase di disseminazione e comunicazione, verrà dato al valore di un'azione di **modellizzazione** che raccolga in modo coerente e sistematico buone pratiche e competenze maturate in questi anni inerenti la MLC in ambito socio-sanitario nei territorio interessati, in un'ottica di rafforzamento delle reti territoriali per questo tipo di servizi e di sostenibilità futura degli stessi.

## Stato attuale di avanzamento del progetto

Come programmato in fase di progettazione, a quattro mesi dall'avvio del progetto, sono state realizzate le seguenti attività:

1. n. 4 incontri di coordinamento ed organizzazione del Comitato di Pilotaggio di progetto;
2. n. 2 focus group con operatori dei servizi e mediatori culturali per la riprogrammazione operativa dei servizi e per un'analisi dei bisogni condivisa per programmare le azioni sperimentali di progetto;
3. n. 4 incontri operativi con operatori delle aree e dei reparti direttamente coinvolti nella sperimentazione (consultori familiari, ambulatori di ostetricia e ginecologia, reparti ospedalieri di ostetricia e ginecologia, dipartimento di prevenzione);
4. rielaborazione di modulistica e procedure di attivazione del servizio semplificate secondo quanto condiviso con operatori e mediatori;
5. piano di valutazione e monitoraggio delle attività progettuali;
6. attività di diffusione e comunicazione in itinere: pagina web dedicata, n. 2 comunicati stampa di progetto, n. 1 conferenza stampa di presentazione di progetto, intervista e servizio dedicato con emittente televisiva locale, news inerenti il progetto attraverso newsletter e sito web di Aiccre;
7. impostazione di strumenti operativi per l'avvio dell'attività di modellizzazione del servizio con i consulenti di progetto.

## Gli Enti coinvolti

### Capofila



**Ulss n. 6 Vicenza:** ha maturato esperienze nell'ambito della MLC, al fine di facilitare l'accesso di cittadini migranti ai servizi, promuovendone la corretta conoscenza e fornendo strumenti di comprensione nelle relazioni con gli operatori. Il servizio, attivo dal 2007, attualmente copre in modo parziale le richieste effettive, in particolare nei settori con più alta percentuale di utenti stranieri (area Materno-Infantile, Ginecologia-Ostetricia, Consultori Familiari).

[www.ulssvicenza.it](http://www.ulssvicenza.it)

### Partner



**AICCRE:** Associazione Italiana per il Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa, opera per la costruzione di un'UE su basi federali e la valorizzazione delle autonomie. Dispone di una solida rete territoriale, nazionale ed europea, di cui beneficeranno le attività progettuali, soprattutto in fase di diffusione e comunicazione.

[www.aiccre.it](http://www.aiccre.it)



**Ulss n. 15 Alta Padovana:** persegue un'azione di "messa in rete" delle istituzioni pubbliche, private e del Terzo Settore che si occupano dei bisogni sociali del territorio, principalmente attraverso il Piano di Zona, strumento di programmazione locale che definisce politiche ed interventi sociali con i Comuni. Attiverà la rete territoriale di servizi sociali, in particolare per donne e minori.

[www.ulss15.pd.it](http://www.ulss15.pd.it)



**GEA:** Cooperativa Sociale senza fine di lucro, ha per oggetto la realizzazione di processi di integrazione e cittadinanza attiva di persone, famiglie e comunità immigrate. Progetta e gestisce servizi di MLC e formazione in ambito socio-sanitario, scolastico, orientamento al lavoro, ed intercultura. Metterà a disposizione la rete regionale e nazionale di mediatori, associazioni di migranti ed esperti di Mediazione.

[www.geacoopsociale.com](http://www.geacoopsociale.com)

I partner condividono la scelta di valorizzare iniziative e reti già esistenti sul territorio, coinvolgendo anche altri soggetti e relazioni utili a sostenere e diffondere il progetto.

È prevista una collaborazione con l'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e il contrasto delle malattie della Povertà (**INMP**), che condivide obiettivi e strategia di progetto ed arricchirà la rete con competenze e professionalità specifiche.