

# LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

## “Laboratorio sperimentale di mediazione interculturale nel dipartimento salute donna bambino e adolescente”

Diletta Priami - Area Sviluppo delle professionalità per l'assistenza e la salute - ASSR-RER  
Sandra Gurgone - Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna

### La tematica ....

La crescente presenza di migranti sul territorio nazionale caratterizza oggi l'esigenza di far fronte ai bisogni delle persone straniere in ambito sanitario attraverso la programmazione da parte del SSR di azioni di ascolto e informazione, accoglienza e orientamento per favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi a questo target di popolazione.

In questa direzione la Regione ha avviato un percorso formativo sulle possibili nuove dimensioni di cura da realizzarsi nei contesti multiculturali di più facile accesso alle persone straniere. Questo ha permesso di diffondere una maggiore sensibilità e conoscenza sui temi della mediazione interculturale

### La ricerca azione ... gli obiettivi

Û **Migliorare** l'accoglienza, l'accesso, la fruizione dei servizi aziendali da parte degli utenti stranieri e dei loro familiari;

Û **Sviluppare** competenze individuali ed organizzative per sostenere strategie di equità di accesso;

Û **Migliorare** la relazione e la comunicazione interculturale e l'empowerment del cittadino nella relazione di cura;

Û **Aumentare** la consapevolezza e la dei professionisti sul le barriere di accesso ai servizi da parte delle persone immigrate;

Û **Analizzare** i reclami effettuati dall'utente straniero;

Û **Valutare** l'appropriatezza degli interventi dei mediatori culturali

### Le fasi della ricerca azione .... e la formazione intervento

Û **Seminario di avvio** rivolto al personale del Dipartimento - giugno 2013

Û **Formazione residenziale** con tematiche quali storia di altre culture (etnie), le diversità (sesso, concetto di salute e malattia), il ruolo del mediatore, le procedure amministrative, il ruolo delle associazioni di volontariato - 8 ore su 6 edizioni - ottobre dicembre 2013

Û **Laboratori esperienziali** per co-costruire e connettere strategie di relazione e comunicazione interculturale con gli assistiti, i familiari, i caregiver e i colleghi. I laboratori sono stati contestualizzati e mirati, accorpando alcune Unità operative affini - 20 ore gennaio maggio 2014.

### La metodologia ....

#### 2 Focus Group

per individuare il fabbisogno formativo da tutti i punti vista dell'organizzazione dalla direzione alla linea operativa

#### Il questionario di autovalutazione

delle competenze interculturali all'inizio e alla fine del percorso formativo con la finalità di stimolare il professionista a riflettere sulla propria percezione di possibile cambiamento di comportamento

### .....e i risultati

Gli strumenti per valutazione sono stati:

✓ **Questionari di gradimento** (punteggio >5,5; scala da 1 a 6)

✓ **Questionari di apprendimento**

✓ **Questionari di autovalutazione** somministrati ai partecipanti coinvolti nel l'intero progetto per valutare l'impatto sull'organizzazione:

§ all'inizio del percorso d'aula a **215** partecipanti,

§ alla fine dei laboratori a **64** partecipanti

§ a sei mesi dal termine dell'intero percorso formativo solo a **ai** professionisti che hanno completato il percorso ovvero i **64** partecipanti.

### Quale impatto organizzativo ...

Il progetto di ricerca ha avuto e ha l'ambizione (continuerà con l'area ostetrico-ginecologica) di impattare su tutto il personale del dipartimento facilitando, non solo le relazioni interculturali con il bambino e la sua famiglia, ma anche le relazioni e le comunicazioni tra professionisti favorendo così le connessioni tra i diversi Servizi e Unità operative.

L'interesse dei professionisti che operano in azienda si è estesa anche all'area chirurgica e ad alcune aree mediche