

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



Prefettura di Massa Carrara



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

Accogliere per integrare: corso di formazione per operatori

PREFETTURA MASSA

CORSO DI FORMAZIONE

Venerdì 27 marzo 2015



Associazione casa Betania O.N.L.U.S.

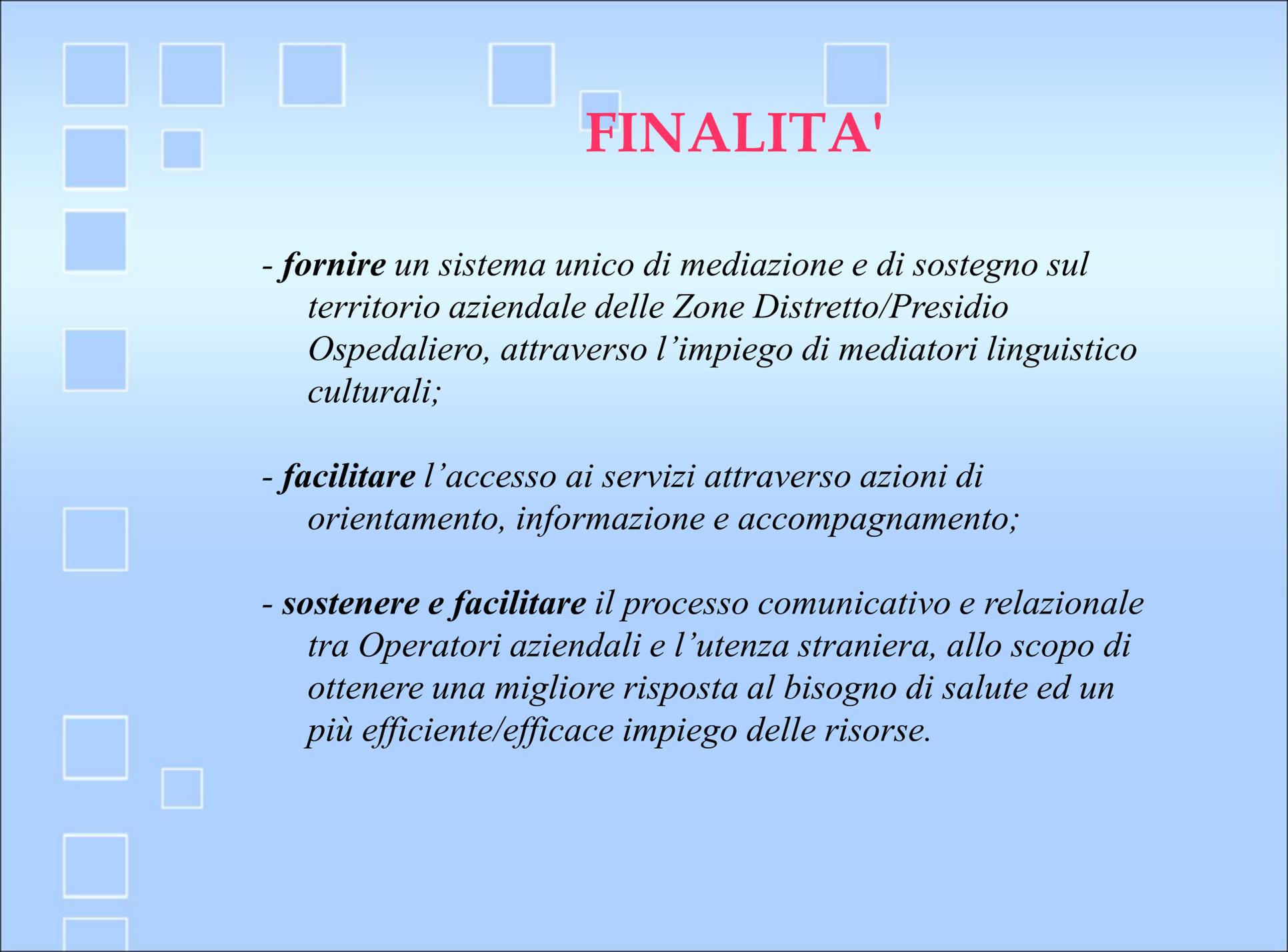


*“Servizio di mediazione linguistico
culturale per:*

- le attività dei presidi ospedalieri e dei presidi territoriali dell'Azienda USL 5 di Pisa*
- le attività distrettuali e consultoriali dell'Azienda USL 1 di Massa Carrara*
- l'Azienda Ospedaliera universitaria pisana*
- la Fondazione Gabriele Monasterio di Pisa*



arnèra
cooperativa sociale



FINALITA'

- *fornire un sistema unico di mediazione e di sostegno sul territorio aziendale delle Zone Distretto/Presidio Ospedaliero, attraverso l'impiego di mediatori linguistico culturali;*
- *facilitare l'accesso ai servizi attraverso azioni di orientamento, informazione e accompagnamento;*
- *sostenere e facilitare il processo comunicativo e relazionale tra Operatori aziendali e l'utenza straniera, allo scopo di ottenere una migliore risposta al bisogno di salute ed un più efficiente/efficace impiego delle risorse.*



OBIETTIVI

- ***promuovere e facilitare** l'accesso dei cittadini stranieri alle strutture sanitarie e sociali;*
- ***facilitare** gli Operatori aziendali alla comprensione dei bisogni dell'utenza straniera;*
- ***offrire** ai cittadini stranieri un'adeguata comprensione del contesto e delle modalità con cui vengono erogati i servizi socio-sanitari;*
- ***migliorare** la capacità di fornire risposte differenziate adeguate ai bisogni espressi da utenti appartenenti ad una società multiculturale.*

DESTINATARI

Il servizio è rivolto:

- alla popolazione immigrata presente sul territorio della zone interessate dal servizio .
- agli Operatori aziendali dei Servizi territoriali delle Zone Valdera, Pisana ed Alta Val di Cecina,
- ai Presidi ospedalieri di Pisa, Pontedera, Volterra e OPA di Massa.

LINGUE RICHIESTE



*IL SERVIZIO di MEDIAZIONE LINGUISTICO
CULTURALE E è ATTIVO per le SEGUENTI LINGUE:*

*arabo, bulgaro, cinese, marocchino, polacco, rumeno,
russo, senegalese, ucraino ed una buona conoscenza del
francese, spagnolo, inglese e tedesco.*

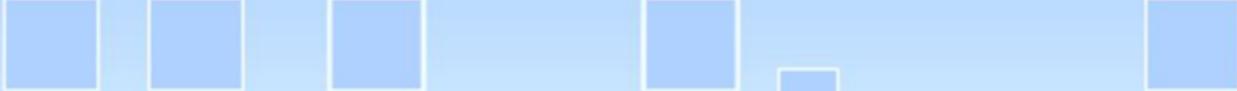
Modalità operative





PRESTAZIONI RICHIESTE

- 1. Presenza fissa*
- 2. Presenza su chiamata programmata*
- 3. Interpretariato telefonico*
- 4. Servizio di traduzioni scritte*
- 5. Chiamata urgente*



1. Presenza fissa

E' presente un mediatore presso:

- **Distretto socio-sanitario di Pontedera; servizi socio sanitari dell'Alta Val di Cecina;**
- **URP presso Ospedale Cisanello**
- **Consultorio di Massa ed Avenza**
- **OPA di Massa – dipartimento materno infantile**



2. Presenza su chiamata programmata



L' intervento di mediazione programmata viene attivato nei casi in cui sia necessario avere la presenza fisica del mediatore in quanto la richiesta non può essere risolta con la semplice telefonata.



È necessario il preavviso di almeno 24 ore.

3. Interpretariato telefonico

Questo tipo di mediazione è attivabile nei casi in cui siano necessarie brevi e semplici comunicazioni con l'utente.

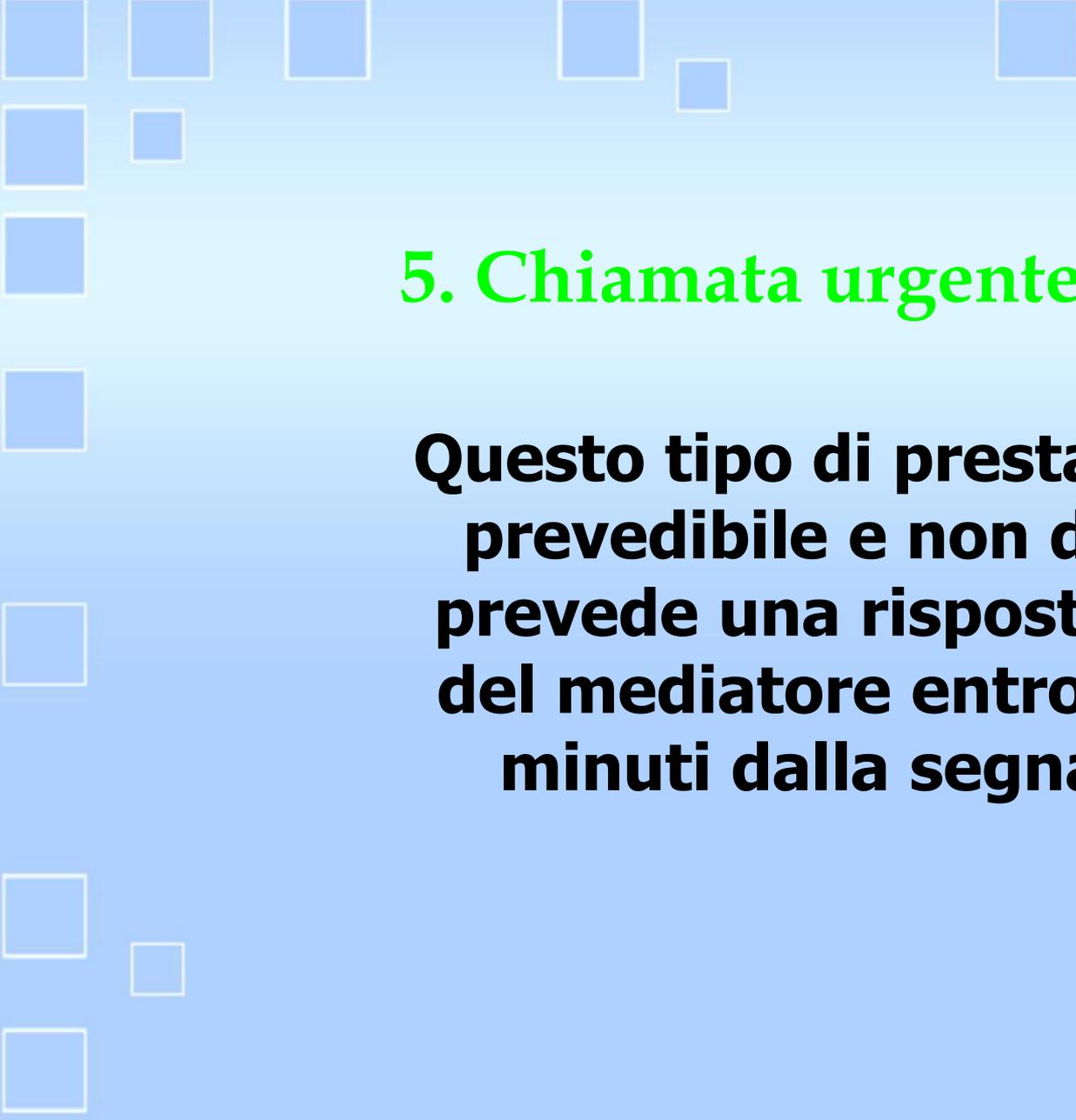




4. Traduzioni scritte

E' la traduzione di semplici comunicazioni di servizio, di documentazione sanitaria, di certificazione medica, di cartelli informativi.



The slide features a light blue background with a vertical gradient. On the left side, there are several squares of varying sizes and colors (blue and white) arranged in a decorative pattern. The main content is centered on the right side.

5. Chiamata urgente

Questo tipo di prestazione, non prevedibile e non differibile, prevede una risposta da parte del mediatore entro i novanta minuti dalla segnalazione.

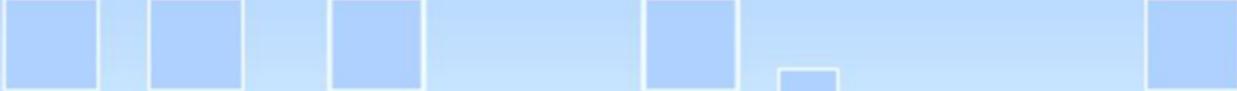
IMPORTANTE



Tutte le prestazioni descritte, ad esclusione della fissa, si attivano chiamando il Referente del Servizio, reperibile al numero di cellulare dedicato, già attivo sul servizio, e concordando con lo stesso le modalità di attuazione della prestazione.

Cellulare 349 XXXXXXXX.

SOLO USO INTERNO !



AL TERMINE DELLA MEDIAZIONE



Una volta terminata la mediazione occorre compilare la **scheda intervento** in duplice copia, una per il mediatore ed una per il servizio.



Se l' intervento non fosse effettuato, si rende necessario rendicontare questa richiesta come 1 ora di presenza su chiamata programmata/urgente

 	SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE Scheda di Attivazione/Intervento	Codice MAC/23
		Modifica 01 del

Dati riepilogativi della Mediazione richiesta

SCHEDA DI ATTIVAZIONE	
UNITA' OPERATIVA	<input type="checkbox"/> Ospedale Pontedera <input type="checkbox"/> Ospedale Volterra <input type="checkbox"/> Zona Pisana <input type="checkbox"/> Territorio Pontedera <input type="checkbox"/> Territorio Val di Cecina
Capo Sala/Operatore sanitario/sociale	
Data e ora della richiesta	Giorno..... ora.....
Luogo di svolgimento	
Oggetto dell'intervento	
Mediazione richiesta	<input type="checkbox"/> Programmata <input type="checkbox"/> Urgenza <input type="checkbox"/> Telefonica
Destinatari	Nazionalità..... <input type="checkbox"/> Famiglia <input type="checkbox"/> Singolo <input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina <input type="checkbox"/> Adulto <input type="checkbox"/> Minore
Mediatore incaricato	

SCHEDA DI INTERVENTO	
Giorno.....	
Durata (dall'arrivo del Mediatore alla fine dell'intervento).....	
Puntualità della prestazione del Mediatore	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Competenza linguistica e mediazione	<input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
Apporto efficace dell'intervento di mediazione nella prestazione sanitaria	<input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
Problematiche emerse	

Necessità di ulteriore prestazione	<input type="checkbox"/> SI per il giorno..... alle ore..... <input type="checkbox"/> NO Richiesta da attivare telefonando nuovamente al cellulare dedicato
------------------------------------	--

Data.....

Firma
del Mediatore

Firma
Referente/Delegato

Firma
Operatore Sanitario/sociale



Si sottolinea che ...

- a. il mediatore non deve lasciare il proprio cellulare al servizio
- b. la riconferma di una mediazione va sempre fatta con il referente del servizio attraverso il cellulare dedicato
- c. ogni mediazione richiesta si rendiconta a partire da un minimo di 1 ora, anche se non viene effettivamente realizzata per problemi non imputabili al mediatore

PERSONALE IMPIEGATO

Coordinamento del Servizio Annamaria Pieracci

operatore con specifica e documentata formazione maturata nell'ambito dell'immigrazione, esperienza professionale di coordinamento di settore. Titolo di studio: laurea in Scienze della Formazione, Master in Esperto dell' Immigrazione.

Referente del Servizio Aleksandra Beqaj

operatore con documentata esperienza professionale in ambito di servizi a favore di soggetti pubblici o del privato sociale nelle attività descritte, con competenze in mediazione linguistico-culturale. Titolo di studio: Laurea in Scienze della Comunicazione e attestato di mediatore linguistico-culturale.

Mediatori linguistico-culturali:

mediatori con documentate competenze in mediazione linguistico-culturale svolte in servizi socio-sanitari e conoscenza (madrelingua o con identica padronanza della lingua documentabile) di almeno una delle lingue richieste
Titolo di studio: diploma di scuola media superiore e/o titoli esteri equiparabili e/o attestato di mediatore linguistico-culturale.



IL MEDIATORE

Il mediatore linguistico culturale è una figura professionale formata, vincolato al segreto professionale, con un passato di immigrazione.

Supporta il lavoro del personale sanitario e risponde alle aspettative di accoglienza dell'utenza straniera.

Non si sostituisce alle competenze degli Operatori aziendali, ma ha un ruolo fondamentale nell'informazione e promozione della salute nella comunità migrante, collaborando al tempo stesso sia al miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie sia alla riduzione degli accessi impropri presso i servizi sanitari.

Alcuni Numeri

$$5 \times 8 = 3$$

$$2 \quad 9$$



INIZIO ATTIVITA'

Il progetto è attivo dal **2007** quando la Cooperativa Sociale il Ponte si aggiudicò un Bando dell'Istituzione Centro Nord Sud per la promozione e la facilitazione dell'accesso dei migranti alle strutture sociali e sanitarie e per facilitare l'inclusione sociale.

Nel **2010** il Bando di gara è stato vinto dalla Cooperativa Il Ponte che attualmente continua a gestire il servizio come Cooperativa Arnera.

IN TOTALE nel 2013 presso la USL 5 ...

**NAZIONALITA'
degli UTENTI**

n. **43**

**LINGUE
DISPONIBILI
OLTRE LA
CONVENZIONE**

n. **20**

Nazionalità utenti	Lingue NON in convenzione
AFGHANISTAN	afgano
ALBANIA	albanese
ARMENIA	armeno
BANGLADESH	bengalese
BULGARIA	bulgaro
ETIOPIA	etiope
GEORGIA	georgiano
INDIA	indi
ALGERIA, AUSTRALIA, BURKINA FASO, CAMERUN, CANADA, CINA, CONGO, COSTA D'AVORIO, EGITTO, FRANCIA, GERMANIA, GHANA, GRAN BRETAGNA	

Nazionalità utenti	Lingue NON in convenzione
IRAN	iraniano
KOSOVO	serbo
LITUANIA	lituano
MACEDONIA	macedone
NORVEGIA	norvegese
PAKISTAN	urdu
RUSSIA	russo
SERBIA	serbo
SOMALIA	somalo
TURCHIA	turco/curdo
LIBIA, MALI, MAROCCO, NIGERIA, POLONIA, ROMANIA, SENEGAL, SUDAN, SVIZZERA, TUNISIA, UCRAINA, U.S.A	

MEDIATORI attivi sul servizio ...

DISPONIBILI

n.84

I MEDIATORI
CONOSCONO

n.30 LINGUE

DIVERSE.

A QUESTI VANNO
AGGIUNTI
COLORO CHE
CONOSCONO
PIU' LINGUE

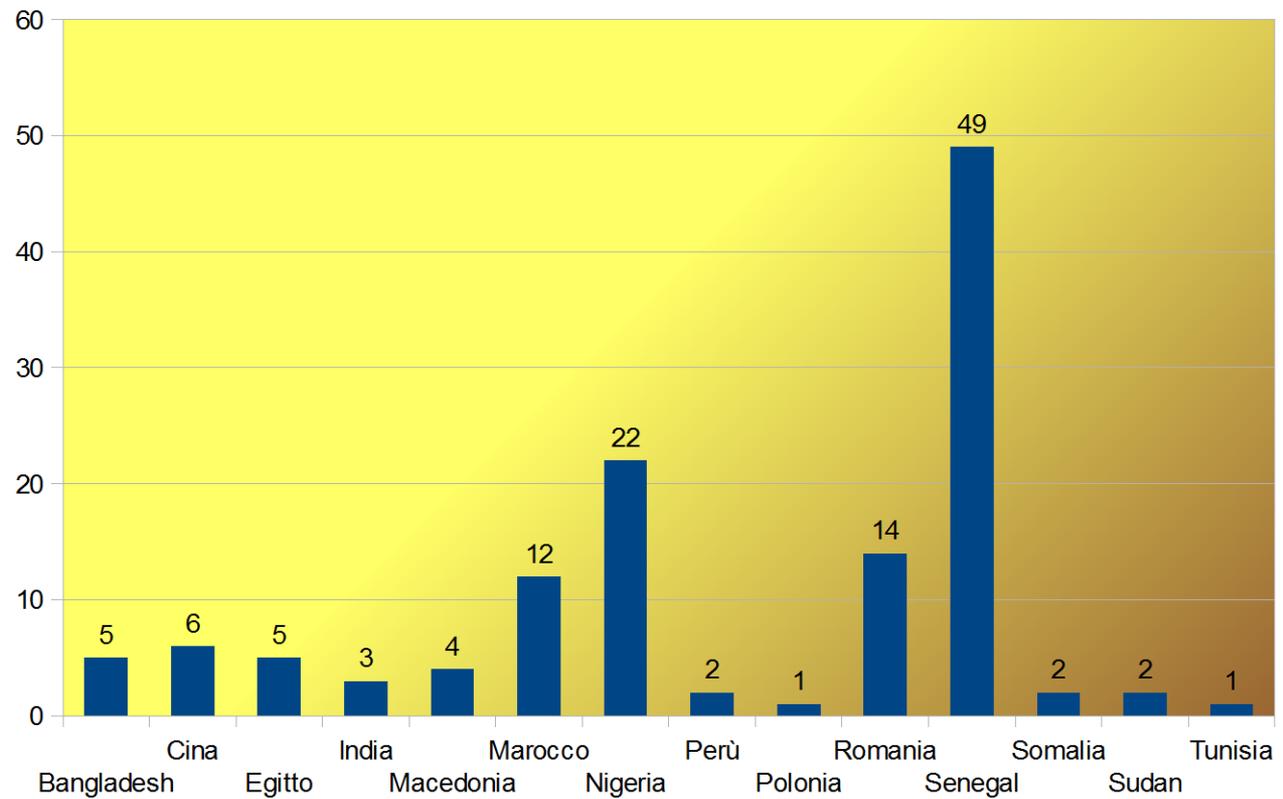
Territorio Valdera

Resoconto gennaio - dicembre 2013

	Numero interventi	programmata	telefonica	urgente	traduzioni
Consultorio	78	55	1	22	
Assistenti sociali	30	22		2	1
UFSMIA	4	3		1	
Vaccinazioni	1				1
Centro minori	2	2			
Distretto ambulatori	7	5		2	
UFSMA	7	6		1	

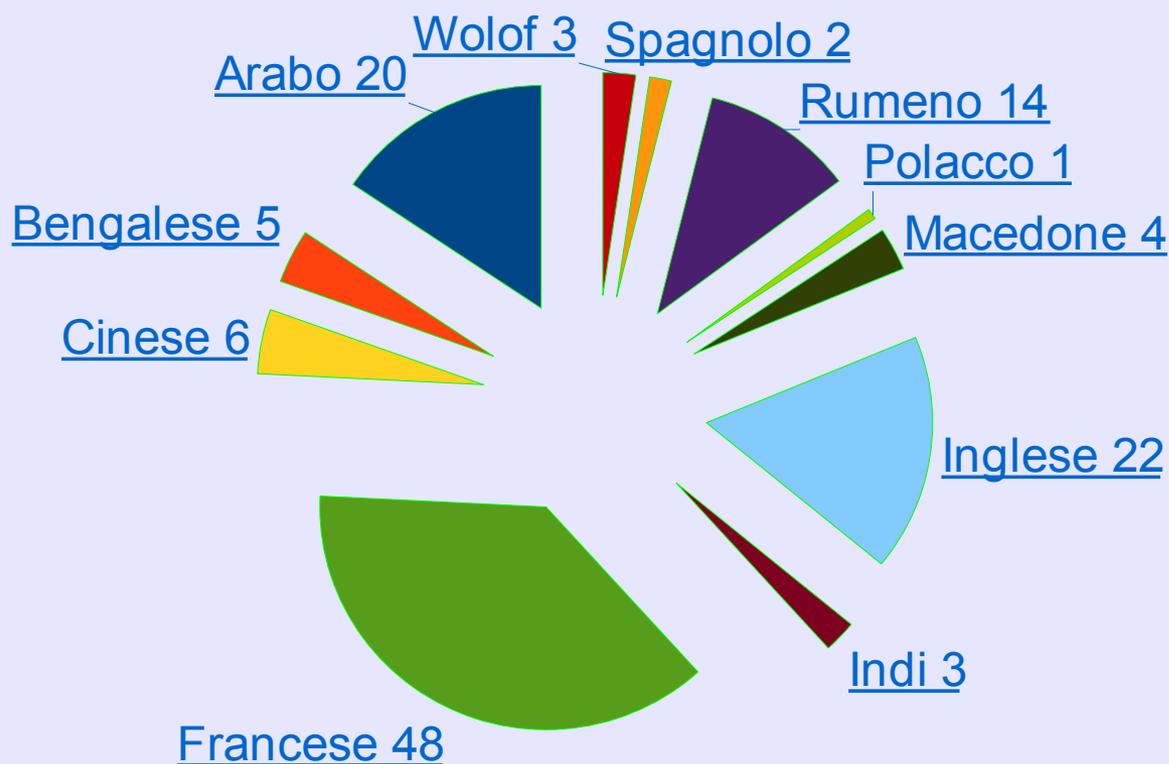
Territorio Valdera

NAZIONALITA' richieste gen - dic 2013



Territorio Valdera

LINGUE RICHIESTE gen-dic 2013



Territorio Valdera

UTENTI gen-dic 2013

Maschi	9
Femmine	90
Adulti	95
Minori	4
Famiglia	20