

Il mediatore culturale linguistico all'interno dell'Azienda Ospedaliera di Verona

Tiziano Perusi

La componente straniera registra una significativa percentuale all'interno delle strutture ospedaliere, rendendo questo fenomeno generalizzato. L'assistenza rivolta alle popolazioni immigrate ha rappresentato per il Servizio Sanitario Nazionale un'occasione di crescita organizzativa e culturale.

La presenza strutturale di intere famiglie immigrate ha permesso di modificare il modello di assistenza sanitaria proposto dal nostro Servizio Sanitario Nazionale, rimodellando una offerta di servizi socio-sanitari diversificati e soprattutto a misura umana nei confronti di tutte le fasce di persone a rischio di emarginazione, anche grazie all'attività dei mediatori culturali-linguistici formati ad hoc e/o appartenenti alle loro comunità.

Ciò richiede che siano affrontate a livello aziendale problematiche sanitarie e sociali determinate dalle difficoltà che incontrano reciprocamente utenti e operatori, in relazione non solo all'utilizzo corretto dei servizi ma anche ai problemi linguistici, agli atteggiamenti culturali differenti, che si mettono in gioco nella relazione. Nell'ambito dell'assistenza complessiva alla persona risulta determinante la comprensione dei significati culturali nella rappresentazione della salute, della malattia e dell'attività sanitaria. Gli operatori, di conseguenza, hanno manifestato spesso la necessità di comprendere e far comprendere non solo i contenuti dell'assistenza ma anche le differenti disposizioni che regolano l'attività ospedaliera. Le difficoltà comunicative rilevate sono determinate da alcuni fattori che si possono riassumere di seguito:

- Barriere linguistiche che ostacolano l'interazione tra operatori e cittadini stranieri per una totale non conoscenza da parte di questi ultimi della lingua italiana, ma anche, qualora vi sia una discreta capacità dell'uso della lingua italiana nelle relazioni quotidiane, per ostacoli creati dalla specificità della terminologia sanitaria;
- Problemi derivanti dalla distanza culturale tra immigrati e operatori, non soltanto nella rappresentazione della salute e della malattia, ma anche nella concezione del rapporto tra utenti e servizi.
- Scarsa conoscenza, da parte degli immigrati, circa il funzionamento e le modalità di accesso e di utilizzo del sistema sanitario, anche a causa delle differenze, più o meno rilevanti, con i rispettivi paesi d'origine.
- Particolare esposizione degli immigrati e patologie o problemi sanitari (ad esempio, infortuni, malattie infettive, gravidanze ecc...), a causa delle disagiate condizioni socio-economiche in cui versa una quota significativa di tale popolazione.

- Limitate conoscenze degli operatori sanitari circa le caratteristiche e le specificità di tipo sociale, culturale e comportamentale dei cittadini immigrati.
- Tali difficoltà comunicative comportano problemi sia nell'organizzazione delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche ed assistenziali, sia negli aspetti di tipo amministrativo, contribuendo in alcuni casi ad elevare i tempi di erogazione delle prestazioni, i costi e causando inoltre disfunzioni organizzative.

Sulla base di queste considerazioni è sorta la necessità per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Verona di definire un progetto organico nato nel 2002, al fine di standardizzare gli interventi che contribuiscono a garantire una risposta più razionale e coordinata alla tutela della salute dei cittadini stranieri che usufruiscono dei servizi aziendali.

A tale riguardo sono stati stipulati contratti individuali con mediatori culturali linguistici adeguatamente formati, al fine di agevolare la comunicazione e favorire l'instaurazione di un rapporto di comprensione e fiducia con soggetti provenienti da realtà molto dissimili da quella italiana, rendendo più agevole l'operare del personale sanitario e più sollecita ed efficiente l'eventuale terapia da effettuare. L'obiettivo è quindi quello di favorire e facilitare un tipo di comunicazione complessa dal punto di vista linguistico che culturale, evitando fraintendimenti ed incomprensioni. Il mediatore diventa quindi risorsa sia per la persona, sia per il servizio che può così progettare degli interventi in grado di rispondere alle reali esigenze del soggetto.

Per ulteriori informazioni contattare:

Ufficio Reazioni con il Pubblico
Ospedale Civile Maggiore
Tel. 045 8122178 Fax 045 8123430
e-mail: urp.ocm@azosp.vr.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Ospedale Policlinico "G.B. Rossi"
Tel. 045 8124848 Fax 045 8124058
e-mail: urp.op@azosp.vr.it