



# RILEVAZIONE SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE E SUI BISOGNI FORMATIVI DEGLI OPERATORI

Presso la nostra Azienda è stato attivato dal 2006 il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale il cui utilizzo viene monitorato attraverso una rilevazione semestrale di tipo quantitativo. Non era stato però mai fatto uno studio della qualità del servizio così come percepita dagli operatori che se ne avvalgono. Si è sentita quindi l'esigenza di creare uno strumento per avere un feedback dai professionisti sugli aspetti qualitativi ed organizzativi del servizio. In particolare gli obiettivi dell'indagine sono stati quelli di rilevare i seguenti aspetti tematici:

- le principali modalità e "aree" di utilizzo del servizio di mediazione linguistico-culturale;
- le criticità e i suggerimenti per migliorare il servizio;
- la valutazione di soddisfazione rispetto ai mediatori culturali;
- i bisogni formativi rispetto all'utilizzo della mediazione e all'interculturalità in generale.

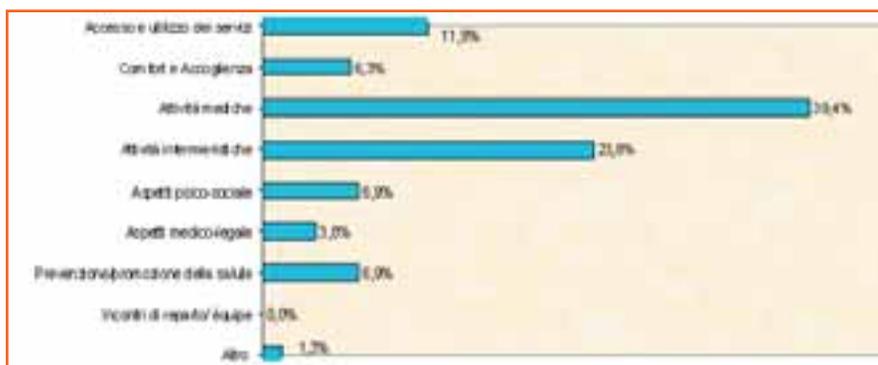
I questionari sono stati somministrati attraverso una scheda on line e, seppur la richiesta era di compilarne uno per struttura/servizio, complessivamente sono stati raccolti 78 questionari rappresentativi di 59 strutture diverse. Questo significa che in alcuni reparti più professionisti hanno compilato il questionario, fornendo a volte risposte diverse tra loro. Rispetto alla **frequenza di utilizzo**, il

41% dei rispondenti afferma di utilizzare il Servizio di mediazione "in molti casi" mentre il 52% di utilizzarlo in "pochi casi" e solo il 6% afferma di non utilizzarlo mai.

Il **limitato utilizzo** è motivato da:

- comprensione linguistica degli stranieri (pazienti accompagnati da parenti/amici che comprendono l'italiano);
- ridotto accesso di utenza straniera o di "stranieri non integrati";
- persuasione della "non necessità" del servizio;
- discrezionalità del singolo operatore nell'utilizzo del servizio;
- difficoltà di attivazione (es. in urgenza, festivi).

Gli **aspetti per i quali viene attivato principalmente il Servizio di Mediazione** sono quelli riportati nel seguente grafico:





Gli **aspetti per i quali gli operatori auspicano un incremento di utilizzo** si riferiscono in particolare all' "accesso e utilizzo dei servizi" (23% di rispondenti), alle "attività mediche ed infermieristiche" (per entrambi il 15,9% di rispondenti) e alla "prevenzione e promozione della salute" (11,1% rispondenti). Tuttavia l'11,1% ritiene che non occorra incrementare l'utilizzo del servizio in quanto vi è una corrispondenza rispetto ai bisogni della struttura/ servizio.

Interessante è analizzare i dati relativi all'**utilità attribuita dai professionisti al servizio di mediazione**.

La maggioranza dei rispondenti (25 risposte) adduce a motivazioni di "interpretazione linguistica", seguita da motivazioni che potremmo definire di "comprensione unilaterale" (14 risposte), ossia alla necessità dell'operatore di comprendere l'utente (bisogni, domande, cultura ecc.) o di spiegarli i percorsi di accesso e informazioni importanti sul suo percorso di cura/dimissione/continuità assistenziale.

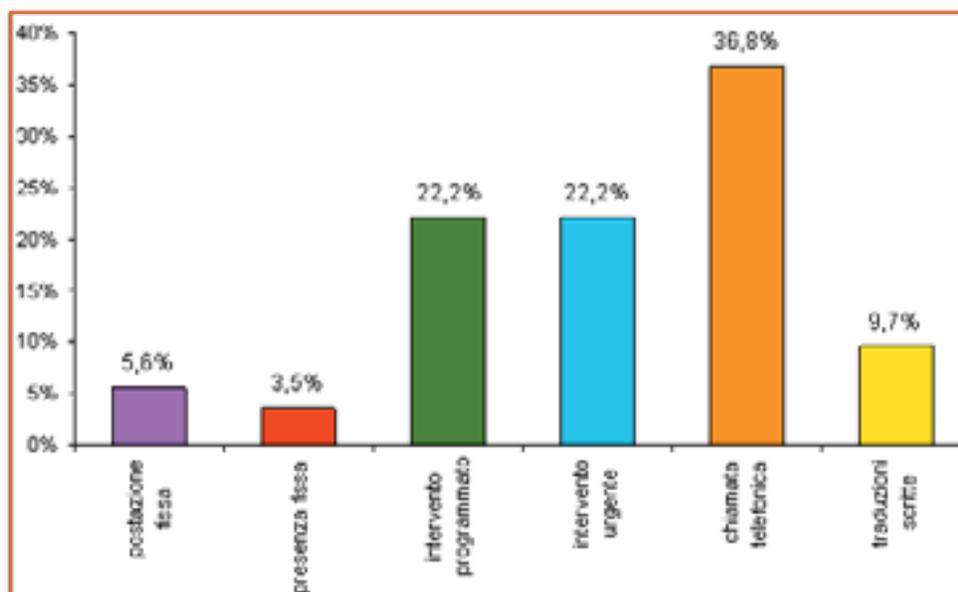
Sette risposte legano l'utilità della mediazione alla "comprensione bilaterale", ossia al miglioramento della comprensione reciproca anche rispetto a stili di vita, abitudini, regole.

Seguono motivazioni affini connesse al miglioramento della relazione, in termini di fiducia reciproca, compliance, dialogo e comprensione e, alla "certezza della comprensione" ovvero al senso di sicurezza ingenerato nell'operatore quando utilizza il servizio di mediazione poiché sa di trasmettere informazioni linguisticamente comprese dall'utente straniero. Inoltre l'utilità del servizio di mediazione è individuata:

- nel costituire un momento di promozione dell'empowerment dell'utente straniero che viene informato, orientato e reso consapevole delle opportunità e in generale del processo di cura;
- nel promuovere un miglioramento della qualità della prestazione fornita in termini di efficacia ed efficienza di utilizzo delle risorse umane, temporali ed economiche;
- nel fornire un sostegno agli operatori nello svolgimento delle attività;

- nel migliorare la comprensione e di conseguenza lo "stato psicologico" del paziente straniero;
- nel promuovere l'integrazione culturale.

Secondo la percezione degli operatori, la frequenza con cui utilizzano le diverse modalità del servizio di mediazione si riferisce alle percentuali riportate nel seguente grafico:



La **valutazione delle mediatrici** rispetto alla "gentilezza e cortesia, alla capacità di mediare nel rapporto con l'utente e alla capacità di tradurre" è positiva, un po' meno lo è rispetto alla "prontezza a rispondere alle esigenze" (il 10,3% di rispondenti insoddisfatti).

Il 17% dei rispondenti afferma di riscontrare delle criticità nell'utilizzo del Servizio di mediazione mentre il 25% sostiene la necessità di cambiamenti. A tal proposito le **principali criticità e i suggerimenti** per migliorare il Servizio si riferiscono a:

- l'attivazione in urgenza, festivi, di notte;
- l'organizzazione del Servizio rispetto al potenziamento del numero di mediatrici e alle ore di presenza previste nei reparti o in postazione fissa, alla reperibilità telefonica anche di notte per le mediatrici reperibili solo di giorno;
- la sensibilizzazione degli operatori alla tematica;
- la pubblicizzazione del Servizio e delle sue potenzialità;
- la traduzione di materiale informativo, della lettera di dimissione, del consenso informato ecc. e la sottoscrizione da parte delle mediatrici di quanto tradotto;



## RILEVAZIONE SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE E SUI BISOGNI FORMATIVI DEGLI OPERATORI

- la formazione e l'aggiornamento costante dei professionisti;
- la definizione di un percorso preferenziale per le richieste del Pronto Soccorso;
- l'organizzazione di incontri periodici con il servizio di mediazione per condividere proposte e verificare la loro fattibilità.

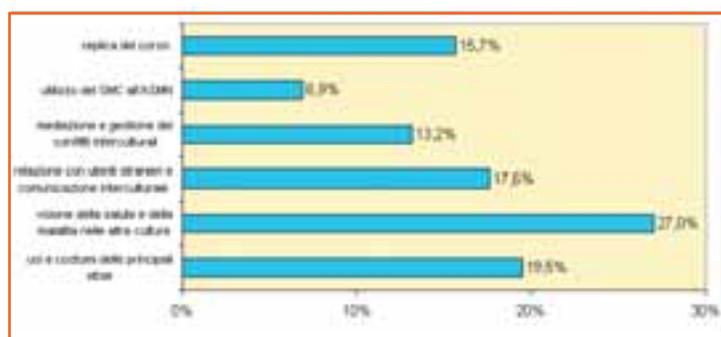
Rispetto alla formazione, il 91% dei rispondenti sostiene che il corso di formazione "Comprensione culturale e utenti stranieri: quali vie percorribili per migliorare la relazione" è stato utile per:

- migliorare la comprensione nell'ambito relazionale con l'utenza straniera;
- acquisire conoscenze rispetto alla "cultura" delle altre etnie e delle problematiche legate all'utenza straniera;
- acquisire strumenti ed informazioni utili nel lavoro;
- conoscere le potenzialità del Servizio di mediazione e le mediatrici;
- migliorare la sensibilizzazione degli operatori alla tematica ("Ha umanamente accresciuto il personale che ha preso coscienza del problema che si potrebbe presentare in un futuro prossimo", cita la risposta di un questionario).

Il 58% dei rispondenti, inoltre, sostiene che il corso di formazione sopraccitato ha avuto ricadute sulle modalità operative e che, in particolare, esse si sostanziano in un miglioramento:

- della relazione con utenti stranieri dovuta a un cambiamento di atteggiamento degli operatori
- della collaborazione e dell'utilizzo del Servizio di mediazione.

Il 75% dei rispondenti ha espresso il bisogno di formazione e aggiornamento in particolare sulle tematiche rappresentate nel grafico seguente:



### Conclusione

Il problema principale e prioritario degli operatori nel rapportarsi all'utenza straniera è di tipo linguistico e l'utilizzo del mediatore è principalmente legato a tale necessità.

Ciò induce a due riflessioni:

- persiste una mancanza di conoscenza diffusa rispetto alla funzione e al ruolo del mediatore;
- i problemi/criticità nella relazione con l'utente straniero sono avvertiti ancora come esclusivamente di tipo linguistico e non culturale.

L'attivazione del Servizio è a volte lasciata alla discrezionalità e alla sensibilità del singolo operatore e non sempre viene vista come elemento professionalizzante. Inoltre, spesso gli operatori denunciano difficoltà reali nell'attivazione del servizio dovute all'attuale modalità organizzativa.

I reparti che si avvalgono del servizio già in modo sistematico avvertono l'esigenza di incrementarne l'utilizzo.

Tale considerazione implica una sostanziale percezione positiva del servizio offerto e soprattutto dei vantaggi da esso derivati.

Anche reparti che ad oggi utilizzano limitatamente il servizio di mediazione riportano la necessità di avere maggiori informazioni, conoscenze su tali tematiche in quanto seppur attualmente non si confrontano con un utenza numericamente rilevante, avvertono il bisogno di essere più orientati sulle caratteristiche e i bisogni di un'utenza potenziale e che comunque caratterizza sempre di più l'ambiente sanitario.

Pertanto, la richiesta di formazione e aggiornamento è diffusa e avvertita come pressante da molti operatori.

**Loredana Cerullo**  
Ufficio Sistemi Qualità

**Elisa Mazzini**  
Direzione Medica di Presidio