



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena
Policlinico

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Servizio di mediazione culturale



Attività 2009 -2010

LA PUBBLICAZIONE E' A CURA DI:

Servizio Formazione e Aggiornamento

Direttore

Paola Vandelli vandelli.paola@policlinico.mo.it

Relazione a cura di:

Mirella Cantaroni cantaroni.mirella@policlinico.mo.it

Servizio Formazione e Aggiornamento – Area Comunicazione

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

Urso Salvatore urso.salvatore@policlinico.mo.it

Servizio Formazione e Aggiornamento – Area Comunicazione

Amanda Zanni

Coordinatrice Mediatori Culturali – Coop Integra

**COPIA DEL DOCUMENTO PUO' ESSERE SCARICATA DAL SITO INTRANET DEL
POLICLINICO: WWW.POLICLINICO.MO.IT**

Stampato presso il centro stampa aziendale – settembre 2011

Report mediazione culturale Biennio 2009 -2010

INDICE

INTRODUZIONE	- 4 -
IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE LINGUISTICO CULTURALE PRESSO L'AZIENDA OSPEDALIERO – UNIVERSITARIA POLICLINICO DI MODENA	- 7 -
AREE DI ATTIVITÀ	- 8 -
MODELLO ORGANIZZATIVO	- 9 -
DATI DI ATTIVITÀ ANNI 2009 E 2010	- 10 -
MEDIAZIONI TELEFONICHE	- 13 -
CONCLUSIONE	- 16 -

INTRODUZIONE

Questo elaborato riporta il bilancio dell'attività di mediazione culturale rivolta agli utenti stranieri che hanno utilizzato nel biennio 2009-2010 la struttura dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico di Modena.

Il Policlinico è dotato di 744 posti letto tra ordinari (659) e day hospital (85) ed ha prodotto circa 45.000 ricoveri sia nel 2009 che nel 2010, con una percentuale di stranieri rispettivamente del 30% e del 25%.

Gli stranieri che hanno utilizzato le strutture del Policlinico sono stati: 5.581 maschi e 8.058 femmine nel 2009 e 4.840 maschi e 6.698 femmine nel 2010. In media ogni paziente stranieri ha usufruito della mediazione culturale almeno 1 volta sia nel 2009 e che nel 2010.

La distribuzione della popolazione ricoverata nel corso degli anni 2009 e 2010, per etnie maggiormente rappresentate, è la seguente:

ANNO 2009		ANNO 2010	
MAROCCO	1793	MAROCCO	1882
MOLDOVA	1489	NIGERIA	939
GHANA	893	ROMANIA	915
ALBANIA	840	MOLDOVA	884
UCRAINA	777	ALBANIA	749
NIGERIA	738	GHANA	698
CINA	726	TUNISIA	618
TUNISIA	709	UCRAINA	575
ROMANIA	707	CINA	385
INDIA	416	POLONIA	233
GUINEA	317	PAKISTAN	224
BOSNIA-ERZEGOVINA	300	RUSSIA	157
SENEGAL	227	INDIA	147
TURCHIA	221	TURCHIA	143
POLONIA	179	SRI LANKA	141
PAKISTAN	168	ALGERIA	140
ALGERIA	166	GERMANIA	127
RUSSIA	143	CUBA	124
CAMERUN	128	CROAZIA	122
ALTRO	2695	ALTRO	2364

Sono state erogate rispettivamente 8311 e 10449 prestazioni di mediazione culturale negli anni 2009 e 2010, richieste dagli utenti stranieri o dai sanitari. L'incremento nell'anno 2009 è stato del 9%, mentre nel 2010 l'incremento è stato del 20%.

La distribuzione delle lingue maggiormente rappresentate negli interventi eseguiti per gli anni 2009 e 2010 è la seguente:

ANNO 2009		ANNO 2010	
LINGUA	Numero interventi	LINGUA	Numero interventi
ARABA	5390	ARABA	6.588
INGLESE	1689	INGLESE	1.907
CINESE	468	INDOPAKISTANA	319
TURCA	133	CINESE	300
INDOPAKISTANA	231	ALBANESE	245

CINGALESE	84	RUSSA	208
ALBANESE	58	TURCA	166
RUSSA	51	RUMENA	139
RUMENA	36	FRANCESE	108
ALTRE	171	ALTRE	469
TOTALE	8.311	TOTALE	10.449

Come si evince dalla tabella si nota l'incremento del numero di interventi in lingua araba, anche se l'incidenza sul numero totale di interventi diminuisce passando da un 65% nel 2009 ad un 63% nel 2010. Stessa valutazione per la lingua inglese, che aumenta nel numero di interventi, ma diminuisce in percentuale. Importante è constatare il passaggio della lingua cinese dal terzo al quarto posto nel 2010, mentre la lingua indopakistana passa dal quarto posto del 2009 al terzo nel 2010 con un incremento del 27%.

Le percentuali sono:

ANNO 2009		ANNO 2010	
LINGUA	PERCENTUALE	LINGUA	PERCENTUALE
ARABA	64,85	ARABA	63,05
INGLESE	20,32	INGLESE	18,25
CINESE	5,63	INDOPAKISTANA	3,05
INDOPAKISTANA	2,78	CINESE	2,87
TUTTE LE ALTRE	6,41	TUTTE LE ALTRE	12,78

Sia nel 2009 che nel 2010 la maggior parte degli interventi è stata attivata su richiesta del reparto di Ostetricia che ha scavalcato in modo sensibile le richieste dell'Ufficio Accettazioni Ricoveri la cui attività svolta è relativa a pratiche in merito al controllo della posizione amministrativa dei pazienti ricoverati (controllo tessera sanitaria, eventuali assicurazioni mediche) ed all'emissione del codice STP (Straniero Temporaneamente Presente).

ANNO 2009		ANNO 2010	
Reparto degenza	Casi	Reparto degenza	Casi
Ostetricia	2.578	Ostetricia	3.210
Accettazione	1.817	Accettazione	1.715
Nido	1.385	Nido	1.572
Pediatria	678	Pediatria	844
Neonatologia	419	Radioterapia	541
Ginecologia	379	Ginecologia	448
Altri Reparti	1.055	Altri Reparti	2117

Per quanto riguarda la ripartizione dei pazienti in base al sesso, negli anni in esame, come anche negli anni precedenti, la maggior parte delle richieste di intervento è avvenuta per pazienti di sesso femminile (61% nel 2009 e 66% nel 2010) con un leggero incremento nel 2010 rispetto al 2009.

ANNO 2009			ANNO 2010		
SESSO	INTERVENTI	PERCENTUALE	SESSO	INTERVENTI	PERCENTUALE
MASCHIO	3.199	38,77%	MASCHIO	3.143	33,89%
FEMMINA	5.052	61,23%	FEMMINA	6.130	66,11%
TOTALE	8.251	100,00%	TOTALE	9.273	100,00%

Appare immediatamente evidente come il maggior numero degli utenti sia donna e utilizzi la struttura principalmente per fare nascere il proprio bambino o in circostanze legate comunque al bambino.

E' riportata una tabella in cui sono indicate le percentuali di persone, divise per sesso, che hanno richiesto il mediatore culturale sul numero totale di persone straniere che hanno avuto accesso al Policlinico.

Sesso	ANNO 2009			ANNO 2010		
	Interventi	Accessi	Percentuale	Interventi	Accessi	Percentuale
Maschi	3.199	5.581	57,32%	3.143	4.840	64,94%
Femmine	5.052	8.058	62,70%	6.130	6.698	91,52%

Dai dati della tabella superiore si nota come la forbice tra l'utilizzo della struttura sanitaria da parte dei due sessi sia aumentata nel 2010 in modo sensibile, mentre nel 2009 il divario anche se presente risultava meno accentuato.

Il Policlinico, in sintonia con le politiche d'integrazione portate avanti dalla Regione Emilia-Romagna, conferma la volontà, compatibilmente con le risorse economiche disponibili, di cogliere i bisogni degli utenti stranieri, che rappresentano una parte rilevante degli interventi complessivi, ma anche di supportare gli stessi operatori alla ricerca della necessaria alleanza terapeutica con i pazienti. Gli operatori potrebbero avere necessità di fare intervenire il mediatore culturale capace di tradurre non solo il linguaggio delle parole, ma anche quello degli usi e costumi.

Ripristinare lo stato di salute, significa prevenire fenomeni che possono determinare nuovi ricoveri, ma soprattutto migliorare lo stato di salute di tutta la comunità. Ciò lo si ottiene con una adeguata assistenza, ma anche rendendo il cittadino straniero con le sue specifiche peculiarità, più competente, aumentando le sue conoscenze circa l'offerta dei servizi sanitari e favorendone l'accesso in modo appropriato.

Il servizio di mediazione culturale

Il servizio di Mediazione Linguistico Culturale, istituito nel 1996, presso l'Azienda Ospedaliero Policlinico di Modena rientra nelle attività seguite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'ambito della Gestione dei processi rivolti all'utenza. E' erogato attraverso l'intervento dei mediatori culturali dipendenti della Integra Cooperativa Sociale, che sin dal 2002 eroga il servizio a seguito del contratto stipulato tramite gara.

Il gruppo di lavoro è costituito da un'equipe di mediatori che opera con presenza fissa e continuativa presso la sede e da un gruppo di mediatori di differente nazionalità, con esperienza nel settore socio-sanitario, che interviene in relazione alle necessità urgenti o programmate.

La deontologia che orienta il Servizio si fonda sulla competenza e sulla neutralità del mediatore, che deve garantire professionalità e tutela della privacy del paziente. Il servizio si impegna inoltre a garantire, su casi di assistenza programmata e per quanto possibile anche a fronte di richieste urgenti, la continuità del mediatore su uno stesso caso al fine di favorire una relazione di fiducia.

Il gruppo è costantemente supervisionato, sia per ciò che attiene gli aspetti organizzativi che qualitativi, dalla coordinatrice tecnica dipendente della Integra Cooperative e dalla referente della Direzione servizi per l'ospitalità. Le aree linguistiche maggiormente rappresentate all'interno della popolazione straniera che accede ai servizi offerti dal Policlinico sono: arabofona ed anglofona. Tuttavia, è possibile soddisfare i bisogni di tutti gli utenti appartenenti ad altre aree linguistiche.

Orario settimanale di apertura al pubblico Ufficio Mediazione Culturale:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
8.30 / 15.00	8.30 / 15.00	8.30 / 15.00	8.30 / 15.00	8.30 / 15.00	8.30 / 13.30

All'interno di tale fascia oraria l'ufficio provvede a rispondere alle richieste dei reparti e dell'Ufficio Relazione con il Pubblico e a fornire informazioni ai pazienti stranieri.

La voglia di offrire un servizio sempre migliore ha portato al servizio innovativo Pronto Pipol che consente di effettuare interventi di mediazione interculturale, in modo flessibile, dimensionato alle esigenze del cliente, tempestivo e soprattutto efficace ed efficiente, grazie all'utilizzo della tecnologia. Pronto Pipol si compone di due modalità di mediazione interculturale: quella telefonica e quella in videochiamata. Il servizio sarà attivo dal 2011.

La **modalità telefonica** è indicata quando l'intervento è fondamentalmente di tipo informativo – orientativo – descrittivo (raccolta dati anagrafici, illustrazione del Servizio / Azienda / prodotto / procedura / programma, ecc., compilazione documenti).

La **modalità in videochiamata**, che, rispetto alla telefonica, favorisce maggiormente un clima di sicurezza reciproca tra utente e cliente e consente di cogliere gli elementi non verbali della comunicazione, è indicata sia quando l'intervento è di tipo informativo – orientativo – descrittivo, sia quando l'intervento è mediamente complesso e/o con implicazioni emotive.

Il cliente, rivolgendosi ad un centralino, richiede di svolgere una mediazione in una determinata lingua in un determinato orario (anche dopo pochi minuti). Il centralino, all'orario definito, invia una mail al cliente, che, aprendola e cliccando sul link apposito, entra nel sistema della videochiamata, in cui compare anche il mediatore. Il cliente potrà scegliere tra interventi della durata di 30 o 60 minuti.

Lingue disponibili:

Arabo	Inglese
Cinse	Urdu
Punjabi	Francese

Orari di attivazione del servizio Pronto Pipol

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 14.

Aree di attività

I mediatori hanno svolto sia negli anni 2009 che nel 2010 i seguenti tipi di interventi:

- Informativi:
 - informazione e orientamento dei pazienti stranieri ai servizi sanitari offerti dal Policlinico (Ufficio Mediazione, Ufficio stranieri, Servizio Psico-sociale, U.R.P., CUP)
 - informazioni ai pazienti stranieri e agli operatori sulla normativa vigente in materia di immigrazione e salute (D.L. 25 luglio 1998, n. 286)
 - informazioni agli operatori sulla figura del mediatore, sugli orari e interventi offerti dal servizio
- Mediazione:
 - interventi di costruzione di un linguaggio comune all'interno della relazione terapeutica operatore – paziente: interventi che agevolano la risoluzione dei conflitti e consentono il superamento delle barriere culturali che ostacolano la comunicazione tra operatore e paziente.
- Mediazione telefonica e *conference call* al P.S.:
 - intervento di mediazione per mezzo del telefono attraverso la reperibilità telefonica.
- Sostegno psico-sociale:
 - accoglienza e accompagnamento ai reparti
 - monitoraggio dei pazienti ricoverati
 - consulenza agli operatori sui casi
 - segnalazione al Servizio Sociale interno all'Azienda di situazioni problematiche (es. dimissioni protette, ...)
 - segnalazione al Servizio di Pediatria di Comunità dell'Ausl di Modena delle dimissioni di bambini nati da donne non regolari (colloquio con l'Assistente Sanitaria in reparto ed eventuale visita domiciliare della stessa mediatrice a carico dell'Ausl)
 - segnalazione all'Assistente Sanitaria di pazienti con malattie infettive quali TBC, HIV, ecc.
- Controllo della posizione amministrativa
I mediatori operano in collaborazione con l'Ufficio Accettazione dell'Azienda ospedaliera e svolgono le seguenti azioni:
 - supervisione quotidiana dei nuovi ricoveri di stranieri e verifica della loro posizione amministrativa
 - aiuto nella compilazione del modulo S.T.P. e del Certificato di Indigenza per gli stranieri non regolari ricoverati
 - accompagnamento al CUP per il rilascio del Tesserino Sanitario per gli stranieri regolari
- Monitoraggio del servizio:
 - compilazione del registro degli interventi svolti.
- Attività di tutoring:
 - tutoring di studenti del Corso di Laurea di Scienze della Cultura e Lingue e Culture Europee di Modena.
 - tutoring di studenti del Corso di Laurea di Scienze Infermieristiche di Modena.

Modello organizzativo

Sulla base dell'analisi dei dati di attività del Servizio e per garantire una risposta più efficace al bisogno dell'utenza, a partire da Luglio 2008 sono stati introdotti nuovi turni di presenza delle mediatrici di lingua araba. Tale scelta ha consentito un contenimento dei costi per l'Azienda, poiché sono stati convogliati nella fascia di ore in presenza fissa e continuativa la quasi totalità degli interventi di tipo programmato ed urgente precedentemente svolti. A partire da Luglio 2008 ad Ottobre 2009, è stato ampliato l'orario di presenza delle mediatrici in presenza fissa e continuativa di lingua araba: da 29,5 ore della precedente organizzazione oraria, si è passati a garantire la presenza in Servizio delle stesse per 46,5 ore settimanali, orario all'interno del quale due mediatrici esperte si alternano in Servizio organizzandosi su turni che prevedono anche uno spazio di compresenza, necessario al passaggio delle consegne. Da Ottobre 2009, ai fini di un contenimento dei costi sostenuti dall'Azienda ospedaliera, pur mantenendo la presenza di due mediatrici interculturali è stata applicata una riduzione dell'orario, poi stabilmente introdotta a partire da Gennaio 2010, che prevede l'erogazione di 43,5 ore di mediazione in lingua araba in presenza fissa e continuativa.

Si riportano nella tabella qui di seguito gli orari di apertura dell'Ufficio Mediazione Interculturale:

- Orario settimanale presenza fissa e continuativa delle mediatrici interculturali di lingua araba ed inglese:

	LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	TOT. ORE
ARABO	8,30/16.30	8,30/16.30	8,30/16.30	8,30/16.30	8,30/16.30	10.30/12.30	43.5
INGLESE	8.30/11.30	8.30/12.30	9.00/12.00	8.30/11.30	9.00/12.00	8.30/11.00	18.5

- Reperibilità telefonica:

Un servizio di reperibilità telefonica attivo 24/24 h è inoltre attivo in forma diretta per le lingue cinese, turco ed albanese, mentre è attivo un servizio di reperibilità 24/24 h per tutte le altre lingue cui risponde un operatore telefonico deputato all'attivazione del mediatore/interprete per la lingua richiesta entro 3 ore dalla ricezione della chiamata.

I mediatori interculturali che svolgono la propria attività all'interno del servizio sono di sesso sia maschile che femminile e provengono da differenti aree geografiche: Africa Sub-sahariana (anglofona e francofona), Nord Africa, America Latina, Europa Orientale, Medio ed Estremo Oriente. Tali mediatori sono stati precedentemente selezionati e formati.

- Coordinamento:

L'attività di coordinamento del servizio viene svolta dalla coordinatrice tecnica attraverso:

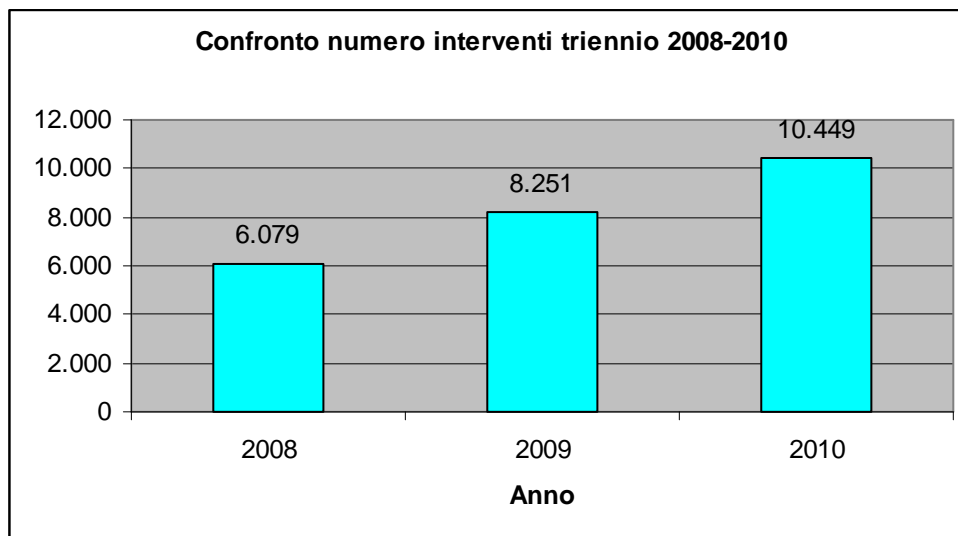
- incontri d'equipe;
- incontri con gli operatori sanitari;
- supervisione dei mediatori;
- registro interventi: informazioni sulla chiamata (giorno, ora, reparto, richiedente, telefono del richiedente, lingua, sesso del paziente, tipo di intervento richiesto) e sull'intervento (giorno, durata, nome e cognome del mediatore, nome e cognome del paziente, osservazioni).

Dati di attività anni 2009 e 2010

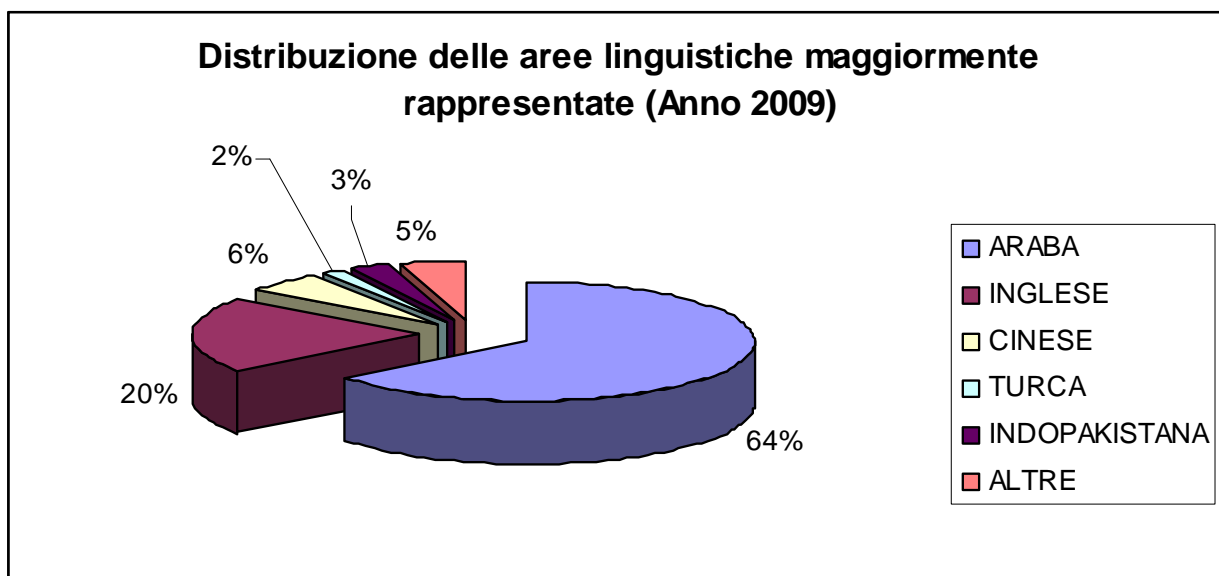
Questa sezione è dedicata ai dati relativi all'attività complessiva svolta dall'Ufficio Mediazione Culturale durante l'anno 2009 e 2010.

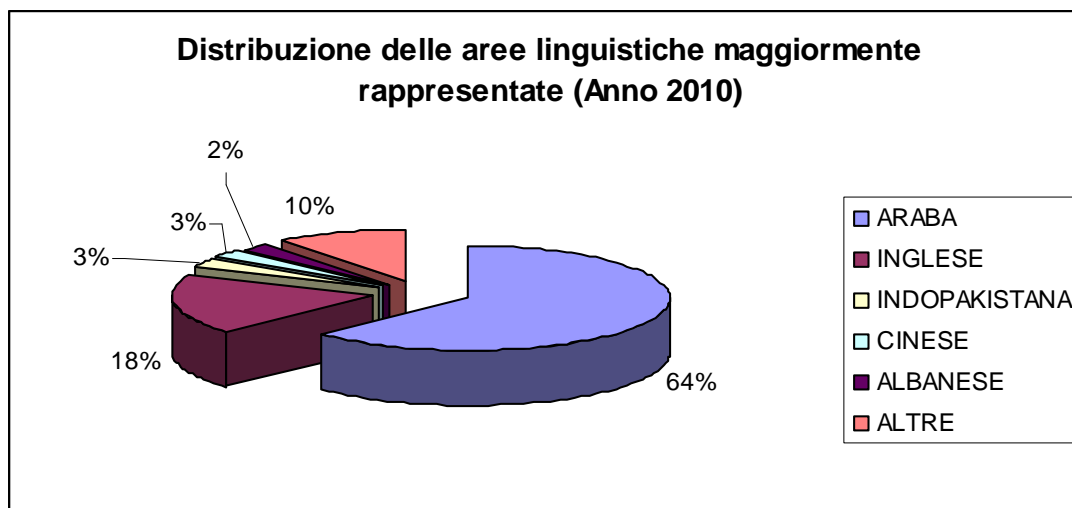
Di seguito sono indicati i dati relativi al numero totale degli interventi svolti dall'equipe dei mediatori interculturali con presenza fissa e continuativa presso la struttura (si considera anche l'attività che gli stessi svolgono al di fuori delle ore fisse) e dei mediatori esterni.

	ANNI		
	2008	2009	2010
TOTALE	6.079	8.311	10.449



Di seguito sono rappresentate la distribuzione delle principali lingue richieste nella mediazione culturale per gli anni 2009 e 2010.





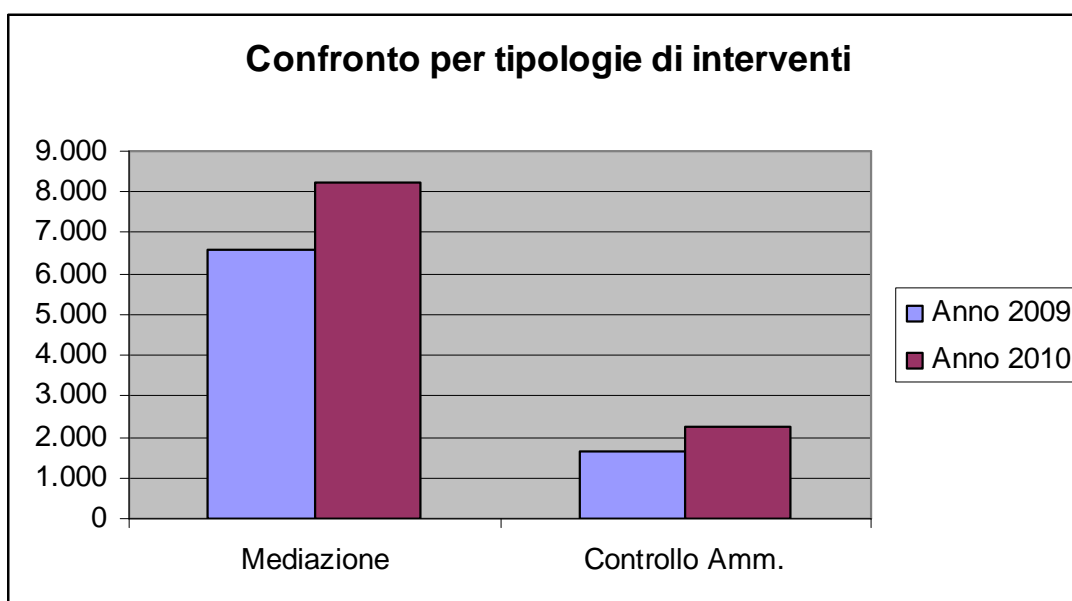
La distribuzione delle prime tre lingue riflette quelle precedenti, per ciò che riguarda la lingua araba ed inglese, ma evidenzia ancora un cambiamento per la terza lingua, che negli ultimi anni era rappresentata dal cinese (come anche per il 2009), mentre nel 2010 è rappresentata dal gruppo di lingue indo pakistane, che superano, anche se di poco, la lingua cinese.

Tipologia d'interventi:

- Mediazione;
- Controllo della posizione amministrativa.

Anno 2009		Anno 2010	
Mediazione	Controllo Amm.	Mediazione	Controllo Amm.
6.589	1.665	8.216	2.233

Come indicato anche nella tabella relativa alle richieste di un mediatore culturale (nel paragrafo di introduzione) nel biennio 2009 – 2010 la maggior parte degli interventi è di tipo di mediazione, in linea con quanto registrato negli anni precedenti



Gli interventi si distinguono, inoltre, in:

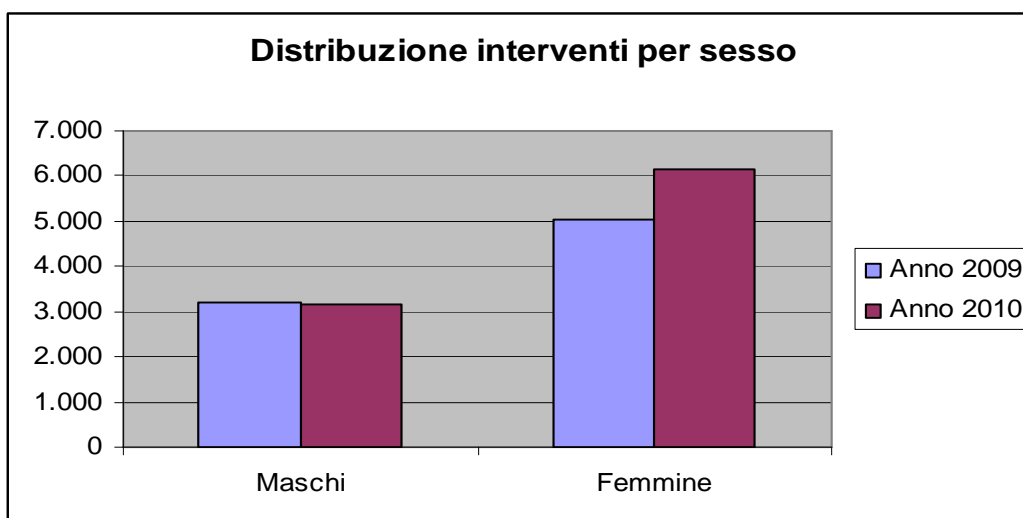
- **Programmati:** nel caso in cui l'attivazione dell'intervento avvenga almeno 24 ore prima dell'effettuazione dello stesso;
- **Urgenti:** nel caso in cui gli interventi siano espletati entro 24 ore dalla richiesta;
- **Immediati:** quando gli interventi si effettuano immediatamente dopo la richiesta del personale medico- sanitari.

In linea con gli anni precedenti anche nel 2009, e 2010 la maggior parte degli interventi è stata attivata dal Reparto di Ostetricia, dato che include l'attività degli ambulatori di *Ecografia prenatale*, *Controllo Gravidanza a Termine (CTG)* e *Maternità sicura*. Il secondo centro di maggior utilizzo, sempre in linea con quanto registrato per l'anno 2009, è l'Ufficio Accettazione, per conto del quale le mediatrici interculturali in presenza fissa e continuativa svolgono pratiche di controllo della posizione amministrativa dei pazienti ricoverati (controllo tessera sanitaria, eventuali assicurazioni mediche) ed all'emissione del codice STP (Straniero Temporaneamente Presente). A seguire, si conferma preponderante l'attività di mediazione svolta per l'area materno – infantile (*Nido*, *Neonatologia*, *Pediatria*) pur evidenziandosi un significativo aumento di richieste rispetto all'anno precedente provenienti dall'*area della Chirurgia*, dal *Reparto di Radioterapia* e dal *Reparto di Oculistica*.

UNITA' OPERATIVE	ANNO	
	2009	2010
Ufficio Accettazione	1.817	1.715
Ostetricia	2.578	3.210
Nido	1.385	1.572
Pediatria	678	844
Ginecologia	379	448
Neonatologia	419	157
Altri Reparti	1.055	2.503
Totale	8.311	10.449

Inoltre, viene proposta una differenziazione per sesso degli utenti relativa esclusivamente ai pazienti seguiti dalle mediatrici di lingua araba ed inglese e non fornisce una più complessiva rappresentazione per sesso dei pazienti immigrati per i quali è stato attivato il servizio di mediazione culturale.

ANNO 2009		ANNO 2010	
Sesso	Numero interventi	Sesso	Numero interventi
Maschi	3.199	Maschi	3.143
Femmine	5.052	Femmine	6.130



Mediazioni telefoniche

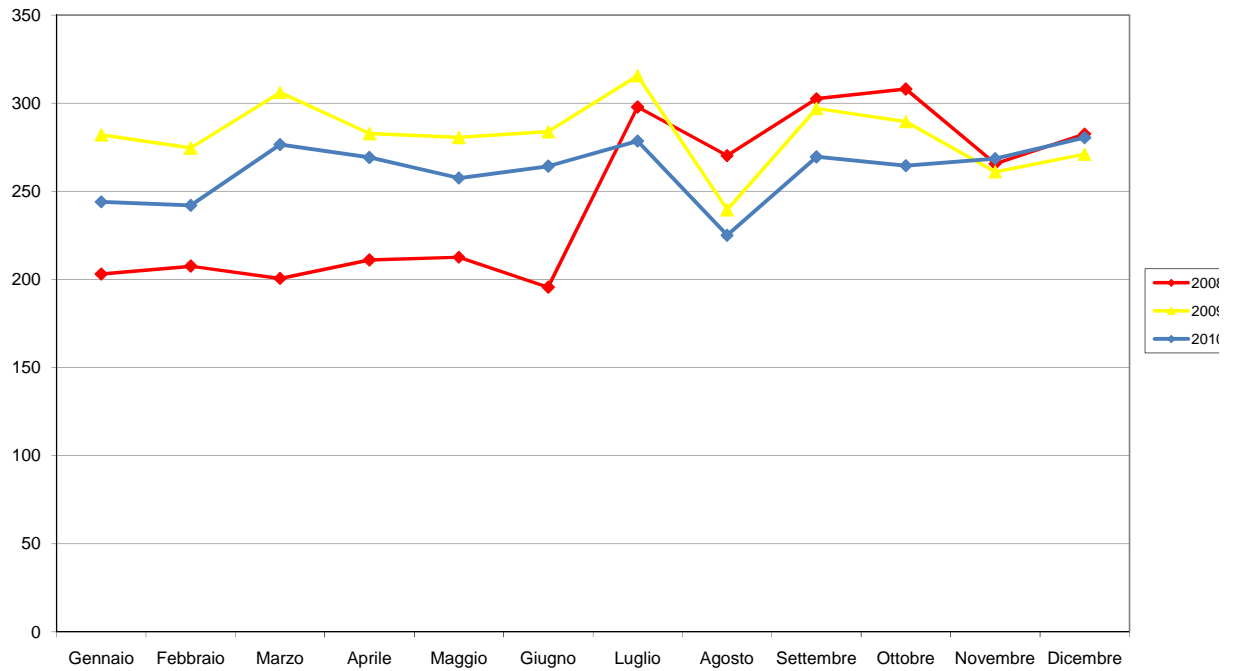
Si propone di seguito una distribuzione delle ore di mediazione interculturale svolte, che frequentemente si riferiscono ad interventi di mediazione telefonicamente per la comunicazione tra operatore sanitario – mediatore – paziente o comunicazione di appuntamenti, luogo e documenti da presentare nel caso la lingua rappresenti un ostacolo per un'adeguata comprensione da parte dei pazienti, differenziata secondo la tipologia di mediazione richiesta:

- a) **ore di mediazione in presenza fissa e continuativa**, ovvero pianificate annualmente per le lingue araba ed inglese e svolte settimanalmente;
- b) **ore di mediazione in presenza programmata**, ovvero richieste secondo specifiche necessità degli operatori sanitari, svolte nell'ambito di una programmazione più ampia dell'attività dei reparti ospedalieri ed espletate a partire dalle 24 ore successive alla richiesta;
- c) **ore di mediazione urgente**, ovvero espletate entro le 3 ore successive alla chiamata. Se tali richieste riguardano le lingue araba ed inglese e vengono fatte durante gli orari di apertura dell'Ufficio Mediazione Interculturale, esse vengono espletate dalle mediatrici in presenza fissa e continuativa in tempi immediatamente successivi alla richiesta, previa valutazione comparativa degli aspetti di emergenza tra l'intervento in cui le stesse potrebbero essere impegnate ed il nuovo intervento richiesto.

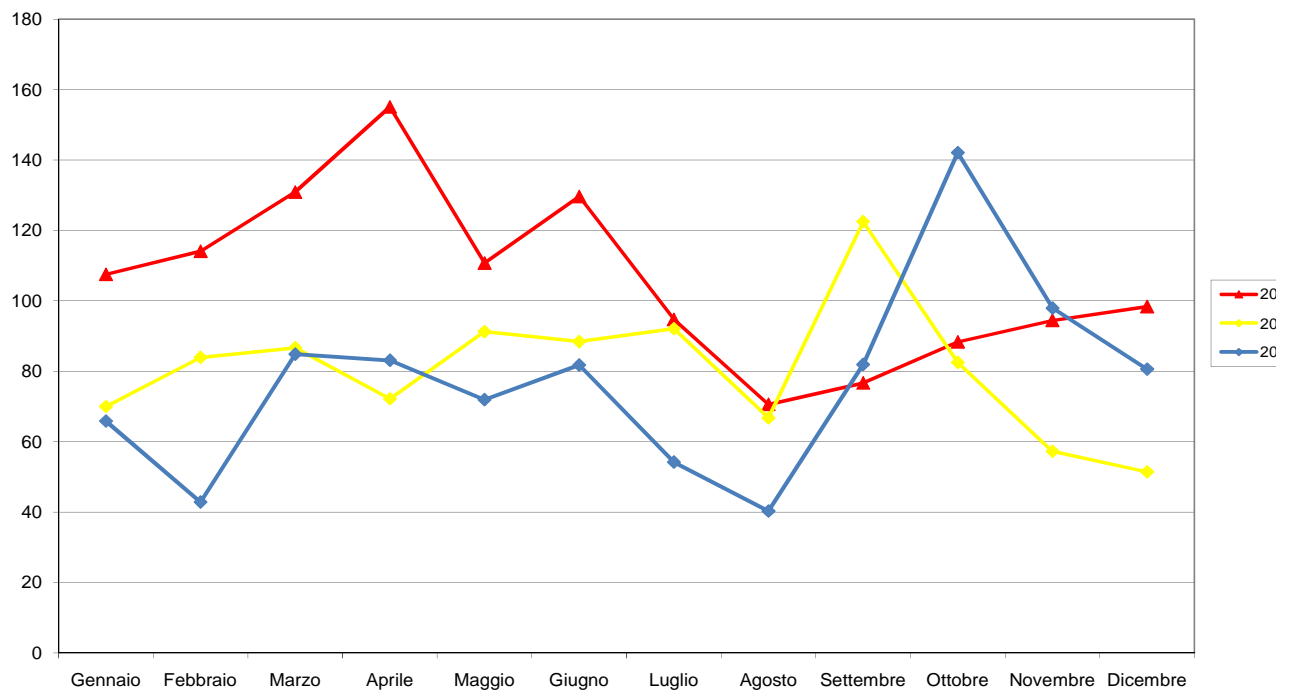
L'andamento delle ore di mediazione in presenza fissa e continuativa riflette quella degli anni precedenti e conferma la flessione rispetto all'anno 2008 dovuta alla riduzione dell'orario delle mediatrici in presenza fissa e continuativa introdotto in via sperimentale ad Ottobre 2009 e poi confermato definitivamente a partire dall'anno 2010.

Complessivamente, come si evidenzia nelle tabelle e nei grafici successivamente proposti, l'andamento delle richieste evidenzia un lieve calo anche per le ore di mediazione di tipo programmato ed urgente.

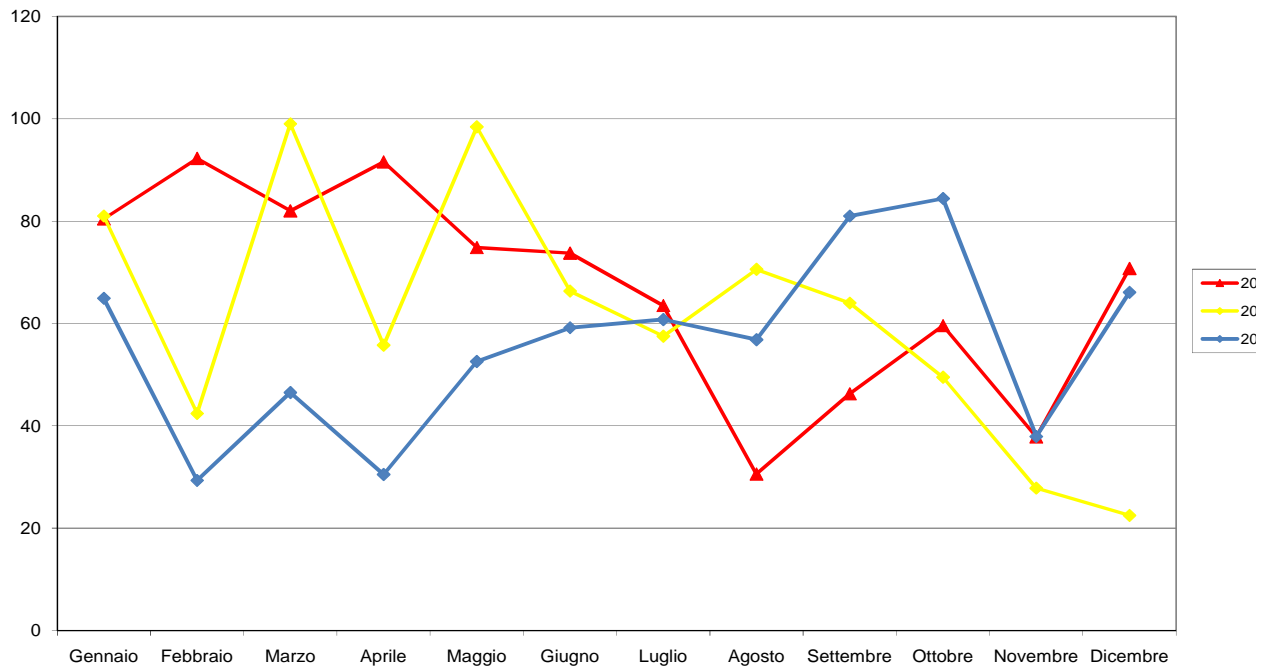
Confronto ore fisse



Confronto ore programmate



Confronto ore urgenti



Conclusion

La valutazione e l'analisi dell'operato del servizio di mediazione culturale conferma l'importanza del ruolo ricoperto con l'attività di mediazione culturale.

Il mediatore culturale per la sua formazione ha l'obiettivo di favorire il dialogo fra gli operatori e gli utenti. Conoscere usi e costumi del paziente consente di comprendere le origini della malattia, ma anche di creare l'alleanza terapeutica necessaria per condurre il paziente alla guarigione.

E' necessario che il dialogo debba prescindere da ideologie di qualsiasi tipo per promuovere la reciproca conoscenza e comprensione, al fine di favorire un rapporto positivo fra soggetti di culture diverse.

Gli elementi che maggiormente caratterizzano il mediatore culturale sono la competenza comunicativa, l'empatia, l'ascolto attivo e la conoscenza sia del Paese di accoglienza, sia del Paese di provenienza (cultura, leggi, tradizioni, ecc.).

L'integrazione tra le diverse culture sta cambiando il volto della Provincia di Modena e il Policlinico ha un compito importante nel garantire l'integrazione degli stranieri nel nostro territorio, con tutto il bagaglio culturale ad esso legato, mettendo a disposizione la rete dei servizi sanitari per tutti coloro che ne hanno necessità, basandosi sui principi di sussidiarietà e solidarietà.

La mediazione culturale rientra quindi nella fase di integrazione culturale degli altri popoli.

L'obiettivo del servizio è quello di garantire equità negli accessi e nelle cure, aumentare le conoscenze delle persone, siano esse italiane o straniere, utilizzando gli strumenti di volta in volta più adeguati, affinché possano conoscere i servizi ed accedervi con appropriatezza.

