

Capitolo VII - La Mediazione Interculturale Interaziendale: per non sentirsi estranei nella rete dei servizi sanitari e socio-sanitari¹

Aspetti di carattere generale

In Ferrara e Provincia, secondo il rapporto 2006 dell'Osservatorio Provinciale sull'Immigrazione, le presenze dei cittadini stranieri rilevate dalla Questura di Ferrara sono passate dalle 13.420 del 2004, alle 15.939 del 2005 (+18,8%), confermando un trend di crescita superiore alla media regionale.

Alla fine del 2005 gli stranieri a livello provinciale rappresentano il 3,8% della popolazione complessiva (nel 2004 erano il 3,25%) con punte che superano il 5,0% in alcuni territori comunali (Argenta e Cento 5,6%, Portomaggiore 6,6%).

Nella Provincia di Ferrara le prime 10 nazionalità di provenienza dei cittadini stranieri sono: Marocco, Albania, Ucraina, Pakistan, Romania, Cina, Polonia, Moldavia, Tunisia, Nigeria. La distribuzione territoriale, in % e per paese di provenienza, nelle 5 aree della Provincia è riassumibile nella seguente tabella:

Area Territoriale	% cittadini stranieri	% sul totale popolazione residente	Principali Paesi d'Origine
Ferrara	42,2%	3,8%	Marocco, Albania, Cina, Tunisia, Pakistan, Ucraina, Romania, Polonia, Moldavia, Nigeria
Cento	23,1%	5,4%	Ucraina, Albania, Marocco, Moldavia, Romania, Cina, Tunisia, Polonia, Nigeria, Pakistan
Argenta	15,8%	5,5%	Pakistan, Marocco, Ucraina, Albania, Romania, Cina, Polonia, Tunisia, Moldavia, Nigeria
Codigoro	11,5%	2,3%	Albania, Marocco, Romania, Ucraina, Cina, Moldavia, Polonia, Nigeria, Tunisia, Pakistan
Copparo	7,4%	2,6%	Marocco, Ucraina, Albania, Cina, Romania, Moldavia, Nigeria, Polonia, Tunisia, Pakistan

Una caratteristica del territorio provinciale è dovuta alla migrazione femminile; le donne risultano il 54,4% del totale degli stranieri, gli uomini il 45,6%, di età prevalente riconducibile ai giovani – adulti (20-40 anni). Il settore che offre maggiori opportunità di lavoro è quello “domestico/assistente familiare”, segue il settore “edile/cemento” e il settore metalmeccanico. Inoltre, riguardo ai bambini, gli alunni stranieri nelle scuole ferraresi, alla fine del 2005 risultavano 2.170 (+ 25,1% rispetto al 2004).

¹ di Sandra Bombardi e Paola Castagnotto.

La domanda di Salute dei cittadini stranieri

I potenziali utenti stranieri dell'Azienda USL di Ferrara, regolarmente registrati all'anagrafe dei Comuni della Provincia, passano dagli 11.294 del 2004 ai 13.444 del 2005 (pari a + 19,0%). Il rapporto tra stranieri residenti e stranieri iscritti all'Anagrafe sanitaria, considerate le disposizioni amministrative in vigore che comportano la cancellazione automatica allo scadere del permesso di soggiorno, si mantiene basso: 8.173 iscritti, pari al 60,8% della popolazione straniera residente.

Nel 2005, come illustrato nella seguente tabella, i cittadini stranieri dimessi dai Presidi Ospedalieri del territorio ferrarese sono complessivamente 944 e gli accessi in Pronto Soccorso sono 409 per un totale di 1.353 contatti con utenti stranieri.

Stabilimento Ospedaliero	N. cittadini stranieri	% cittadini stranieri	N. accessi PS cittadini stranieri	% accessi PS cittadini stranieri
Lagosanto	271	28,8	155	37,9
Comacchio	34	3,6	117	28,6
Argenta	145	15,4	57	13,9
Cento	330	34,9	50	12,2
Bondeno	37	3,9	13	3,2
Copparo	24	2,5	17	4,2
Casa di Cura Quisisana	29	3,1		
Casa di Cura Salus	74	7,8		
Totale	944	100 %	409	100 %

I presidi ospedalieri di Comacchio e Lagosanto accolgono il 42,6% del totale della popolazione straniera, seguito da quello di Cento 28,1%, Argenta 14,9%, Bondeno 3,7%, Copparo 3% e per finire le Case di cura Quisisana e Salus, presenti in centro città, nel 2005 hanno fornito assistenza al 7,6% dei cittadini stranieri.

Le principali provenienze dei cittadini stranieri, che accedono ai rispettivi presidi ospedalieri sono:

- Lagosanto/Comacchio: Romania, Polonia, Moldavia, Ex.Jugoslavia, Rep. Ceca, Marocco, Ucraina;
- Argenta: Marocco, Romania, Pakistan, Ucraina, Moldavia, Albania, Polonia;
- Cento: Marocco, Albania, Romania, Cina, Tunisia, Pakistan, Ucraina;
- Copparo: Ucraina, Moldavia, Romania, Marocco, Ex Jugoslavia;
- Bondeno/Quisisana/Salus: Ucraina, Moldavia, Marocco, Albania, Tunisia, Romania, Cina.

I dati 2005 con particolare riferimento alla gravidanza e all'interruzione volontaria di gravidanza,(IVG) presentati nella relazione richiesta dalla Funzione Pubblica CGIL, riportano un totale di 2.603 parti svolti nei tre punti nascita della provincia così distribuiti:

- Ospedale Delta-Comacchio 21,7%;
- Ospedale di Cento 25,2%;
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara 53,1%.

Le donne straniere, sul totale delle donne che hanno partorito, risultano il 13% (348). Nelle donne straniere gli aborti spontanei sono stati 152 pari al 28% del totale, le IVG sono state 213, pari al 26% del totale.

DISTRETTO Sud Est (sedi di Argenta, Codigoro, Comacchio, Mesola, Migliarino, Portomaggiore)

La sede che presenta il maggior numero di accessi di donne straniere è Portomaggiore con 31 gravidanze seguite, 43 visite IVG con certificazione e 8 visite IVG senza certificazione. Segue la sede di Argenta, Comacchio, Codigoro, Mesola e Migliarino. Il Consultorio di 1° livello per donne immigrate del Distretto Sud Est, attivato il 16 giugno 2005, a fine dicembre 2005 ha accolto 44 donne: 52,3% pakistane, 25% marocchine, 6,8% rumene, 6,8% polacche, 4,5% tunisine, 4,5% moldave. I problemi principalmente affrontati, in ordine di frequenza, riguardano: disturbi ginecologici, interventi sulla contraccezione, problematiche ostetriche e informazioni per l'interruzione volontaria di gravidanza.

DISTRETTO Ovest (sedi di Cento, Sant'Agostino, Bondeno)

Complessivamente le donne gravide prese in carico sono state 220, le donne straniere risultano il 29,1%. Le certificazioni per interruzione volontaria di gravidanza sul totale di 19, per donne straniere sono state 7. L'attività del distretto ha visto l'importante presenza di donne straniere nell'accesso alle visite ginecologiche

e ginecologiche per contraccezione oltre che nei corsi di accompagnamento alla nascita (4). Inoltre, è significativa la presenza di utenza straniera presso lo Spazio Giovani, fruibile con accesso diretto.

DISTRETTO Centro Nord (sedi di Ferrara n.4 e Copparo)

Le donne straniere seguite in gravidanza sono state 248, pari al 28,3% del totale delle gravide seguite, le visite ostetriche 892, pari al 20,1% del totale delle visite, le certificazioni per interruzione volontaria di gravidanza 144, pari al 34% delle certificazioni. Infine, il dato più critico in difetto riguarda le visite per contraccezione su donne straniere 124, pari all'8,7% del totale.

Un altro settore di prestazioni di particolare rilievo è quello relativo all'attività del **Dipartimento di Salute Mentale** (anno 2005).

DSM. CONSULENZE	N. Totale	M.	F.	PROVENIENZA PREVALENTE	ETA' MEDIA
	28	12	16	EST EUROPA	33 ANNI

DSM ACCESSI AMBULATORI					
	49	19	30	EST EUROPA	40 ANNI
D. CENTRO NORD	23				
D. OVEST	7				
D. SUD EST	19				

RICOVERI SPDO SPDC LA LUNA	16	7	9	EST EUROPA	36 ANNI
---	----	---	---	------------	---------

Nella rete dei servizi interessati alla popolazione immigrata, risultano fondamentali le funzioni afferenti al Dipartimento di Sanità Pubblica, organizzato in diverse articolazioni tematiche, che opera in termini di prevenzione e di vigilanza. I dati di affluenza dei cittadini immigrati non sono, per la maggior parte, rilevati routinariamente. Ciò ha comportato una raccolta dedicata, peraltro decisamente parcellizzata e che necessiterebbe di una sistematizzazione, aspetto che potrà costituire *obiettivo di progetto* interno al Dipartimento. Al di là dei più noti ambulatori Vaccinazioni (e viaggi internazionali), Screening antitubercolare e Medicina del lavoro, di cui si esportano a titolo d'esempio dati d'attività, esistono importanti ambiti quali l'Ambulatorio patenti e certificazioni monocratiche e il Servizio Igiene alimenti e Nutrizione i cui dati non sono a oggi a disposizione per considerazioni specifiche riguardanti gli immigrati. Non è sufficientemente nota inoltre, l'importanza strategica degli Uffici di Igiene dell'edilizia a cui le persone immigrate si rivolgono per l'ottenimento dell'autorizzazione dell'abitazione ai fini del ricongiungimento familiare. Questo, se compreso nella funzione di *snodo di servizio*, comporterebbe la conoscenza anticipata della popolazione in particolare infantile e femminile di prossimo arrivo.

Per quanto attiene l'attività del Settore Medicina del lavoro nel 2005, il totale delle richieste di idoneità fisica al lavoro per soggetti apprendisti², sono state circa 600, di cui 55 extracomunitari appartenenti a 22 nazionalità e così suddivisi :

- 1 persona per ciascuna di queste nazionalità: Camerun, Croazia, Colombia, Germania, Israele, Filippine, Iran, Rep. Dominicana, Tunisia;
- 2 persone per ciascuna di queste nazionalità: Brasile, Moldavia, Polonia, Nigeria, Grecia, Libano, Russia;
- 3 persone dalla Bielorussia, 4 persone dall'Albania, 5 persone dall'Ucraina;
- 6 persone da ciascuna delle seguenti nazionalità: Cina, Romania;
- 8 persone dal Marocco.

Gli ambulatori vaccinazioni, viaggiatori internazionali e screening antitubercolare sono utilizzati anche per le persone immigrate, in base anche al protocollo riferito ai rifugiati politici e al controllo di salute degli

² Fonte Azienda USL Ferrara- Dipartimento Sanità Pubblica – Fulvia Signani, Odilia Gavioli.

ospiti di strutture d'accoglienza. I dati d'attività consentono di considerare diverse opportunità di azione preventiva e valutazione di stato di salute delle persone immigrate.

Persone straniere che si sono rivolte all'ambulatorio vaccinazioni dell'Azienda USL di Ferrara³

Anno	Totale vaccinazioni ambulatorio	Di cui soggetti extracomunitari	% di vaccinazioni effettuate a extracomunitari	Extracomunitari con Test Mantoux	% Test Manroux su totale extracomunitari	Extracomunitari non ritorno alla lettura Mantoux	% su totale Test Mantoux in extracomunitari
2002	8.798	260	circa il 3%	133	64,2%	30	22,5%
2003	8.150	333	circa il 4%	138	56,5%	44	31,8%
2004	8.748	394	4.50%	181	60% circa	37	20,40%

I dati sopra riportati testimoniano come sia importante e necessario educare e sensibilizzare le persone al monitoraggio della tubercolosi; i non ritorni alla verifica del test Mantoux, per esempio, potrebbero celare persone potenzialmente contagiate e non seguite, con gravi rischi per gli stessi e per la comunità.

Malattie infettive riscontrate in persone immigrate afferenti agli Ambulatori di Igiene Pubblica dell'Azienda USL di Ferrara. Anno 2005⁴

Malattie Infettive ⁵	Persone Immigrate	Totale popolazione	% Immigrati
Malaria ⁶	6	11	54,5 %
Epatiti	1	9	11,11 %
Malattie diarroiche/ salmonellosi	1	21	4,7 %
Scabbia	5	10	50 %
Pediculosi	2	49	4,1 %
Tubercolosi	5	15	33,3 %

3 Fonte Azienda USL Ferrara- Dipartimento Sanità Pubblica – Marisa Cova. I dati sono riferiti solo all'Ambulatorio di Ferrara città e solo a vaccinazioni diverse dall'antinfluenzale.

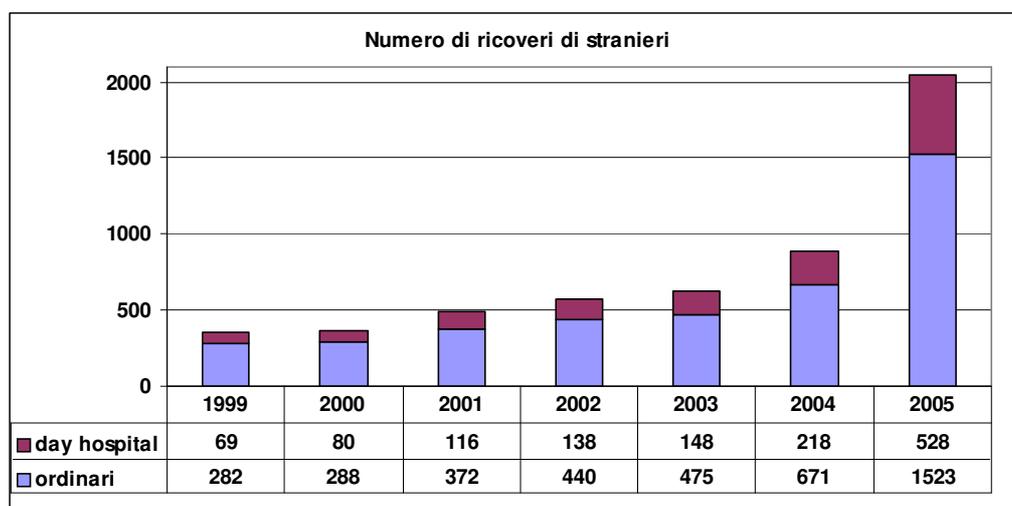
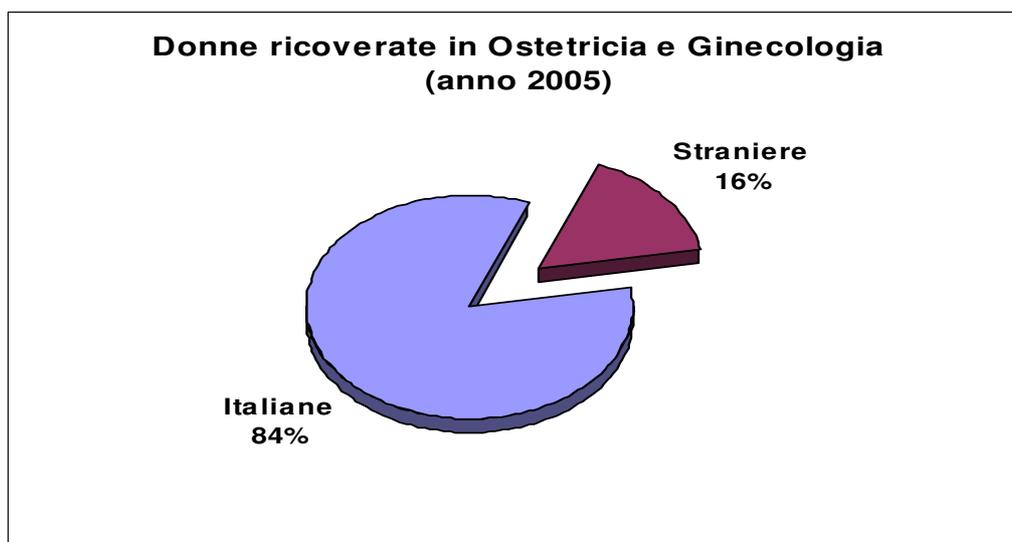
4 Fonte Dipartimento Sanità Pubblica – Marisa Cova.

5 Dati del Distretto di Ferrara salvo diversa indicazione.

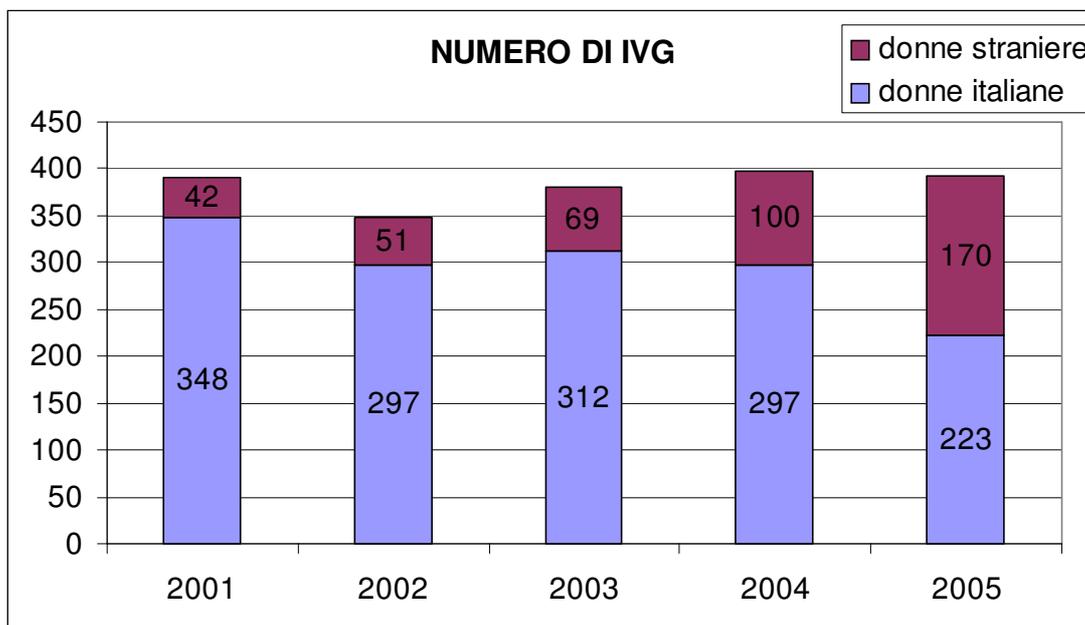
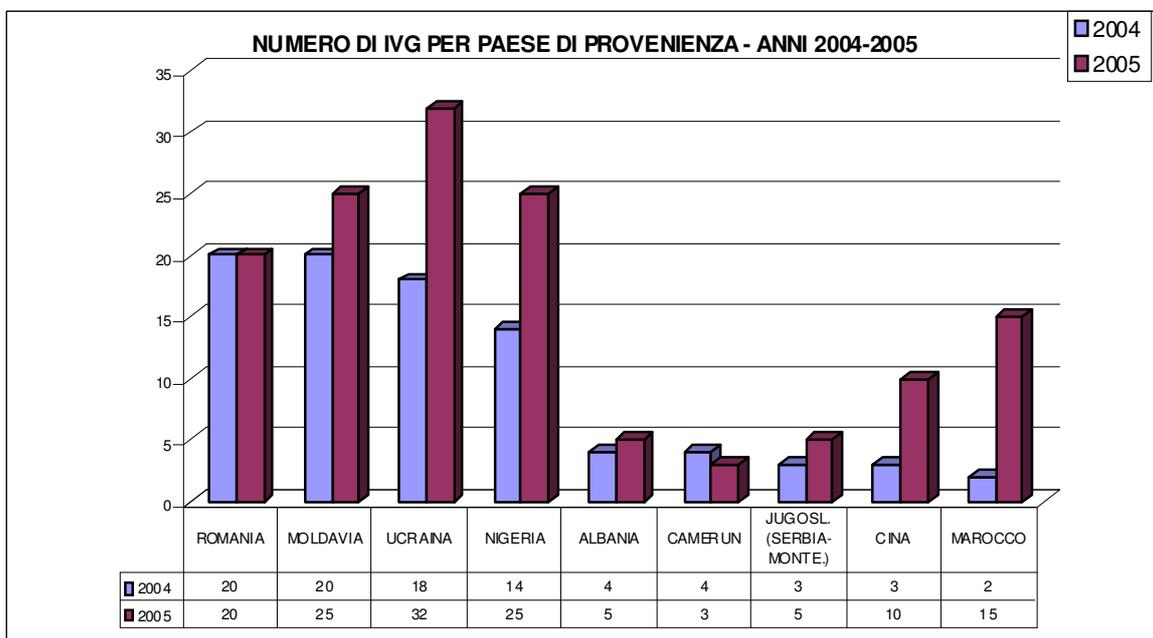
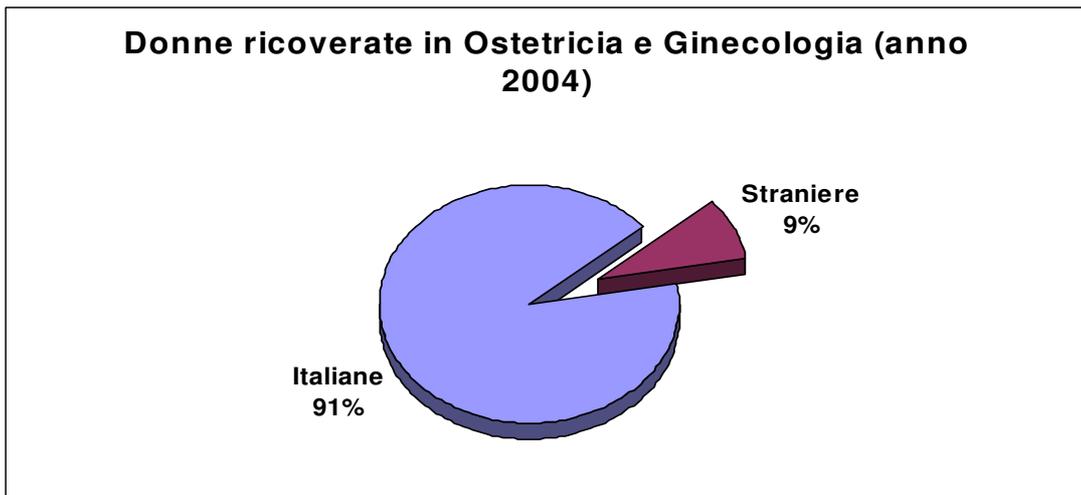
6 Dato Aziendale.

La presenza dell'utenza straniera nell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara è aumentata progressivamente: nel 2004 gli stranieri ricoverati in ospedale sono stati il 2% del totale dei ricoveri, nel 2005 sono stati, invece, pari al 4,7%.

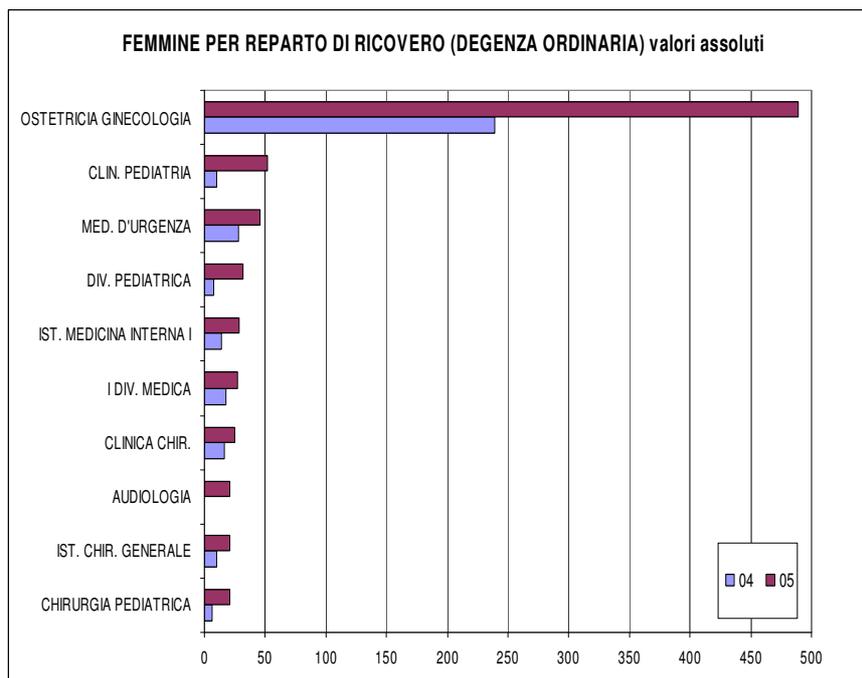
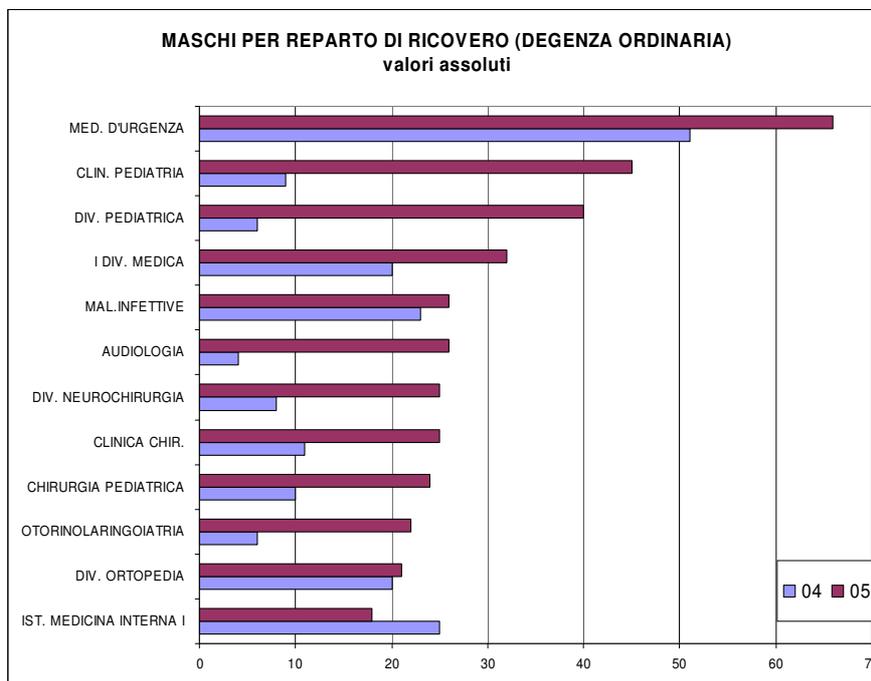
I nati da donne straniere nel 2005 sono stati il 16,3% del totale, a differenza dei nati nel 2004 che sono stati il 6,6%. Un ulteriore dato che risulta interessante è quello riguardante le interruzioni volontarie di gravidanza (IVG). Il ricorso all'IVG da parte delle donne straniere nel 2005 è risultato il 43% del totale, a fronte del 25,2% nel 2004; a fronte di una graduale diminuzione del ricorso all'IVG delle donne italiane, le donne straniere presentano un trend di crescita importante. Nei grafici seguenti, oltre ai dati fin qui esposti, sono riportati i principali paesi di provenienza delle donne che fanno ricorso all'IVG.



Delle donne ricoverate nel reparto di Ginecologia e Ostetricia, la percentuale di straniere è stata pari al 9% nel 2004 e al 16% nel 2005.



È interessante notare la differente distribuzione degli accessi ai reparti di degenza tra maschi e femmine. Difatti l'accesso dei maschi si distribuisce abbastanza uniformemente, mentre è nettamente preponderante il rivolgersi all'area dell'Ostetricia/Ginecologia da parte delle donne straniere.



L'analisi dei dati conoscitivi sulle modalità assistenziali delle due Aziende Sanitarie e la valutazione condivisa della crescita progressiva del fenomeno migratorio nel territorio ferrarese, rendono opportuna una metodica di lavoro a proiezione pluriennale, a forte integrazione delle competenze decisionali e delle competenze professionali, per superare la cultura della sola gestione delle emergenze o dei problemi attuali. I fondamenti possono essere:

- consolidamento del coordinamento delle diverse prestazioni e servizi forniti dall'Azienda USL;

- consolidamento delle strategie di accoglienza, accompagnamento, presa in carico dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria con condivisione del know-how, in fatto di competenza, conoscenza ed esperienza documentata e progettata;
- condivisione di un progetto permanente interaziendale, finalizzato al miglioramento dell'accesso ai servizi sanitari da parte dei cittadini stranieri e alla piena fruizione dei diritti e delle tutele del Servizio Sanitario Nazionale, in un'ottica di continuità assistenziale territorio-ospedale/i;
- consolidamento delle collaborazioni con tutti i soggetti istituzionali e associativi che, a vario titolo, si occupano di politiche migratorie locali.

Assumendo questi obiettivi generali, le Aziende Sanitarie della provincia di Ferrara, anche in coerenza agli obiettivi posti dal PSN 2006/08, dal primo Piano Regionale Sociale e Sanitario, dal Piano per la Salute provinciale, dai Piani Sociali di Zona 2005-2007, hanno approvato il progetto interaziendale, i cui contenuti sono descritti nel paragrafo seguente.

Il potenziamento della mediazione culturale

La figura del mediatore interculturale svolge una funzione "ponte" tra utente ed operatore, facilitando la risoluzione del problema e le connessioni tra diversità rendendo possibile uno scambio costruttivo rispettoso delle singole peculiarità, nato dal confronto che genera una terza via, accettabile per entrambi.

Il 10/08/2007, con delibera n. 174, è stato approvato dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Anna e dall'Azienda USL di Ferrara il progetto: *"La Mediazione Interculturale Interaziendale: per non sentirsi estranei nella rete dei servizi sanitari e sociosanitari"*.

Il progetto ha carattere sperimentale per la durata di due anni; ha come obiettivo generale quello di implementare un servizio interaziendale di mediazione interculturale che permetta di condividere e integrare strategie di miglioramento per l'accesso e l'uso della rete dei servizi sanitari e sociosanitari da parte dell'utenza straniera.

Il progetto si propone in particolare di affrontare i seguenti problemi:

- gap tra iscrizione alle anagrafi dei comuni e anagrafe sanitaria con accesso tardivo al Servizio Sanitario Nazionale;
- mancanza/scarsa informazione e formazione sull'accesso e fruibilità dei servizi;
- elevato ricorso all'interruzione volontaria di gravidanza per le donne straniere;
- scarso ricorso agli screening oncologici;
- incidenza di patologie oncologiche specifiche tra le donne dei Paesi dell'Est Europa, in particolare delle ucraine;
- incomprensioni e inadeguata *compliance*: gravidanza, parto, educazione alla salute e terapeutica;

Il servizio ha di fatto preso avvio il 19-11-2007 presso i seguenti Servizi Azienda USL del territorio (*nodi di rete*):

- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara,
- Ospedale del Delta,
- Salute Donna e Pediatria di Comunità di Ferrara⁷,
- Salute Donna e Pediatria di Comunità di Portomaggiore,
- Ospedale di Cento.

Dopo due mesi dall'avvio, le postazioni con presenza fissa sono passate da 5 a 7, con l'aggiunta del Servizio di Sanità Pubblica e l'ospedale di Argenta. Il monte ore e le competenze linguistiche presenti presso i nodi della rete è il seguente:

⁷ L'attività di mediazione interculturale ha avuto inizio il 28-05-2008 per problemi di natura logistica. Fino ad allora, le richieste di mediazione sono comunque state erogate dall'Ufficio Accoglienza e Mediazione.

Sede	Ore Fisse	Ore Programmate	Ore Totali	Competenza linguistico-culturale in ore fisse
Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara	22	7	29	lun. merc. ven. Est Europa mart. giov. sab. Arabo lun. pom. Anglofono
Ospedale del Delta	10	2	12	mar. giov. ven. Est Europa lun. Arabo Anglofono
Ospedale di Cento		4	4	A richiesta
Salute Donna e Pediatria Comunità Portomaggiore		4	4	A richiesta
Ospedale di Argenta	3		3	merc. Est Europa
Salute Donna e Pediatria Comunità di Ferrara	4	2	6	lun. merc. Arabo
Sanità Pubblica – Amb. TBC		3	3	A richiesta

Ad integrazione del progetto interaziendale, l'Unità Operativa di Ostetricia dell'Ospedale di Cento usufruisce di 10 ore settimanali di mediazione araba, grazie ad un progetto già in essere, che da anni intende facilitare l'accesso dell'utenza proveniente magrebina, fortemente presente in quel contesto territoriale. Il progetto prevede l'integrazione di 4 ore di mediazione interculturale, programmate per altre competenze linguistico-culturali. Similmente, Salute Donna e Pediatria Comunità di Portomaggiore ha in essere un progetto annuale di mediazione interculturale proprio, per un totale di circa 80 ore di mediazione per l'anno 2008. A queste si aggiungono 4 ore di mediazione interculturale programmate per altre competenze linguistico-culturali.

L'attività del mediatore culturale

La presenza del mediatore interculturale avviene in due modalità:

- *Attività Ordinaria*: presenza in orario fisso del mediatore;
- *Attività Programmata*: la mediazione viene attivata al bisogno.

Oltre alle ore in *Attività Ordinaria* le ore di mediazione svolte in *Attività Programmata* per sede, dal 19 novembre 2007 ad oggi sono le seguenti:

- Ospedale S. Anna di Ferrara: totale 145 ore;
- Ospedale del Delta: totale 8 ore;
- Ospedale di Cento: totale 28 ore;
- Salute Donna e Pediatria Comunità Portomaggiore: totale 31 ore;
- Salute Donna e Pediatria Comunità di Ferrara: totale 4 ore, (inizio 28 aprile 2008);
- Sanità Pubblica: nessuna mediazione svolta, (inizio settembre 2008).

I Prodotti

All'interno del Tavolo Tecnico, costituito dai responsabili del progetto e dai referenti dei 7 nodi della rete, si sono definiti orari e competenze linguistico-culturali per ciascuna sede.

È stato prodotto e distribuito presso le sedi, materiale informativo: "Brochure di Mediazione Interculturale Interaziendale".

Sono in fase di realizzazione i seguenti prodotti:

- procedura di mediazione interaziendale;
- procedura di coordinamento mediazione interculturale.