



REGIONE LAZIO
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE
DIPARTIMENTO DISAGIO DEVIANZA DIPENDENZE
D 3 D



Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821

**PROMOZIONE DELL'INTEGRAZIONE CULTURALE
NELL'AMBITO DEL DIRITTO ALLA SALUTE NELLA POPOLAZIONE IMMIGRATA**

Premessa

il Servizio Multietnico della ASL Frosinone mira ad avvicinare alla Sanità pubblica quella fascia di popolazione immigrata che, per problemi di lingua e quindi per difficoltà di comunicazione, si trova ostacolata nel normale percorso di integrazione.

Le donne in primo luogo sono le “non protagoniste” della loro integrazione, poiché spesso hanno un ruolo relegato all'interno della vita sociale.

In questo, il ruolo del Servizio Multietnico è stato fondamentale poiché ha colmato questa lacuna, un luogo che ha visto partecipare al percorso di integrazione anche medici, psicologi, assistenti sociali, volontari, e specificatamente per le donne, ginecologi.

Il servizio svolge un corretto orientamento per l'immigrato in materia di servizio sanitario e dà una indicazione precisa sul dove rivolgersi per determinate prestazioni di diagnostica strumentale, risponde alle domande sul dove, come e a chi rivolgersi per prenotare una visita medica specialistica, ecc.

Punto di forza della struttura è la sua ubicazione, infatti si trova all'interno della struttura sanitaria del capoluogo, nei padiglioni dei poliambulatori e per questo facilita lo spostamento dell'utente all'interno della struttura.

Il servizio multietnico ha una esperienza maturata nell'arco di 10 anni, punto di raccordo di diverse realtà territoriali

Questo progetto intende riaffermare la necessità di un servizio di mediazione culturale, necessario per il completamento di una strategia di integrazione culturale e sociale, inteso anche come promozione di incontri e scambi culturali, per riaffermare e promuovere il rispetto delle diversità, promuovere la tolleranza e la lotta agli stereotipi culturali.

2) Caratteristiche del fenomeno migratorio in Provincia di Frosinone.

Al dicembre 2006, secondo il Dossier annuale della Caritas gli stranieri nella Regione Lazio risultano essere il 5% della popolazione laziale, l'elevata concentrazione di stranieri è dovuta soprattutto al peso di Roma. Secondo il Ministero dell'Interno e l'Istat a Frosinone e provincia risiedono 12.665 stranieri, il 2,6% della popolazione locale, con incidenza più bassa della media nazionale e la minore incidenza delle province del Lazio. Grazie all'attività del Servizio Multietnico, in Provincia di Frosinone abbiamo, probabilmente, la maggiore affluenza di immigrati nei servizi pubblici rispetto alla popolazione immigrata presente.

3) Riferimenti alle pregresse esperienze

a) Il Servizio Multietnico è nato accogliendo l'input operativo progettuale afferente al Dipartimento 3D, orientato a favorire l'accesso e la permeabilità della rete Dipartimentale, come risposta ai bisogni socio- sanitari della comunità, delle individualità e delle minoranze etniche, fortemente presenti nel bacino di utenza Aziendale. La complessità del fenomeno immigrazione per le sue valenze sociali, economiche e culturali è stato affrontato con la realizzazione del Consultorio



REGIONE LAZIO
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE
DIPARTIMENTO DISAGIO DEVIANZA DIPENDENZE
D 3 D



Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821

Multietnico che ha la caratteristica di essere un punto di riferimento per i potenziali utenti, ma anche quella di centro propulsore per gli ulteriori e necessari interventi da promuovere previsti nella progettualità complessiva. In questo contesto l'ex U.O. Extracomunitari e Minoranze Etniche attualmente afferente alla Struttura Semplice Disagio, ha promosso la redazione e la stipula di protocolli di intesa con le associazioni che sul territorio si occupano prevalentemente di stranieri: Associazione Oltre l'Occidente, Anolf-Cisl, Caritas Anagni-Alatri, Caritas Frosinone-Ferentino, Associazione Ettuba.

b) Riferimenti Amministrativi Aziendali:

- 1) D.A. n. 1869 del 16 settembre 1997 "Deliberazione Quadro Dipartimento 3D";
- 2) D.A. n.539 del 19 marzo 1998 "approvazione protocollo di intesa tra Azienda Sanitaria di Frosinone D3D e Associazione Anolf-Cisl e Oltre l'Occidente";
- 3) D.A. n. 1390 del 24 giugno 1998 "Approvazione progetto operativo U.O. Extracomunitari e Minoranze Etniche";
- 4) D.A. n.258 dell'8 febbraio 1999: "Approvazione convenzione tra ASL-FR D3D con Associazione Anolf-Cisl e Oltre l'Occidente. La strutturazione delle attività quotidiane e di progettazione ha visto la partecipazione attiva di personale (mediatori culturali) che in questi anni ha acquisito, per proprie capacità e supervisione appropriata, specifiche abilità professionali, sia in rapporto all'utenza che alle strutture di rete tali da divenire un fondamentale ed imprescindibile punto di riferimento e di raccordo istituzionale.
- 5) Delibera ASL Frosinone n. 2544 del 17/10/2003: Consultorio Multietnico e attività U.O. Extracomunitari e Minoranze Etniche – D3D – programmazione attività triennio 2004-2006";
- 6) Delibera ASL Frosinone n. 764 del 29/06/2006 "Approvazione schema di protocollo di intesa tra ASL di Frosinone e Associazione EOS Onlus di Cassino"; con questa Delibera ha avuto inizio la collaborazione tra la ASL e l'Associazione EOS che gestisce due progetti in Provincia di accoglienza di rifugiati politici che prevede la collaborazione attiva nella fornitura di servizi sanitari agli ospiti delle strutture (Cassino e Rocca d'Arce) e una supervisione a cadenza quindicinale.

c) Riferimenti Normativi

L'assistenza sanitaria è un diritto per tutti i cittadini sia italiani che stranieri e le Asl non possono sottrarsi alle precise responsabilità derivanti dalla ormai consolidata normativa nel campo dell'assistenza agli immigrati come ad esempio la Legge nazionale n.40 del 6 Marzo 1998 "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero e successive modifiche, D.LGS. n. 286 del 25 Luglio 1998 " Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", Delibera Regionale n. 5122 del 31 Luglio 1997 " Attivazione di livelli uniformi di assistenza per stranieri temporaneamente presenti", Circolare n. 49 dell'8 settembre 1997 " Assistenza sanitaria stranieri temporaneamente presenti, Circolare n. 11 del 24 Marzo 1998 " Assistenza sanitaria agli immigrati, D.P.R. n. 394 del 31 agosto 1999 " Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero a norma dell'art. 1, c.6, del decreto legislativo 25 luglio n. 286.Circolare n.5 Ministero della Sanità del 4 marzo 2000 "disposizioni in materia di assistenza sanitaria". Ed infine la Regione Lazio ha previsto nel piano Sanitario Regionale 2002-2004-area di intervento 2.1.4 "immigrati"- obiettivo 1.5, promozione di un sistema di mediazione culturale atto a superare gli ostacoli comunicativi e relazionali, (utilizzo di facilitatori o interpreti, valorizzazione del personale di origine straniera eventualmente presente nei servizi).



REGIONE LAZIO
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE
DIPARTIMENTO DISAGIO DEVIANZA DIPENDENZE
D₃D



Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821

4) **Destinatari**

Il Servizio è destinato sia agli stranieri temporaneamente presenti che a quelli regolari residenti nel territorio della Provincia di Frosinone. L'utenza potenziale è quindi rappresentata da oltre 12.665 stranieri regolarmente registrati; l'utenza effettiva può essere quantificata in circa la metà degli utenti, maggiorati da almeno 5.000 clandestini rappresentativi della fascia di popolazione immigrata maggiormente in difficoltà dal punto di vista economico e sociale, soprattutto minori e donne. Su questa utenza, la media di interventi è di circa 6000 l'anno.

5) **Obiettivi**

Il Servizio Multietnico si propone i seguenti obiettivi:

- 1) Favorire l'accesso ai servizi pubblici sanitari di cittadini stranieri, rispettando le leggi vigenti in Italia, in stretta connessione con il sistema socio-assistenziale;
- 2) Promuovere le attività di accoglienza degli immigrati;
- 3) Sviluppare, rafforzare e riorganizzare un sistema coordinato dei servizi pubblici e del privato sociale nel territorio della provincia di Frosinone;
- 4) Organizzare attività formative e di formazione permanente per gli operatori del servizio multietnico e degli operatori ad esso collegati;
- 5) Promuovere la costituzione di Associazioni interculturali e intraculturali;
- 6) Favorire l'autopromozione, attraverso il coinvolgimento attivo degli immigrati;
- 7) promuovere incontri di sensibilizzazione e formazione sul tema dell'immigrazione;
- 8) promuovere la conoscenza delle culture presenti sul territorio provinciale attraverso la costituzione di una biblioteca multilingue e l'effettuazione di incontri e seminari culturali.
- 9) attivare percorsi privilegiati per i bisogni di salute degli immigrati e strutturare un servizio di consulenza psicologica.

6) **Modalità operative**

I Servizi Multietnici saranno attivati nei capoluoghi dei quattro Distretti socio-sanitari, per un minimo di 12 ore settimanali, mentre il Servizio Multietnico di Frosinone sarà invece attivo almeno per 20 ore settimanali. All'interno di ciascun centro agirà un assistente sociale dell'ASL Frosinone per almeno 12 ore settimanali. Accanto al personale della ASL agiscono 4 mediatori culturali di madre lingua: arabo, albanese, spagnola (sudamericana) e cirillica, di cui uno itinerante; ciascuno di essi, oltre ad una buona conoscenza della lingua italiana, dovrà conoscerne un'altra tra inglese e francese. Ciascun mediatore agirà in una specifica sede per parte del proprio monte ore (12 ore); i mediatori saranno coordinatori da un mediatore culturale italiano che avrà funzioni di referente primario per i servizi territoriali, di organizzazione delle uscite, di mediazione tra la cultura italiana e quelle straniere. le restanti ore verranno invece utilizzate su specifica richiesta di una delle sedi territoriali o ospedaliere della ASL Frosinone o su un'altra delle sedi del Servizio Multietnico. Ciascuna sede territoriale costituirà il terminale della rete dei servizi socio-sanitari distrettuali: a specifiche esigenze sanitarie e sociali, i professionisti del Servizio provvederanno all'invio dell'utenza nei vari servizi. Solo nel caso di richieste e/o esigenze di cure per disturbi di ordine



REGIONE LAZIO
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE
DIPARTIMENTO DISAGIO DEVIANZA DIPENDENZE
D 3 D



Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821

mentale o comportamentale, in ciascun Distretto si costituirà un gruppo di lavoro di intervento psicologico e psichiatrico con l'individuazione di un referente in uno dei servizi territoriali e, in almeno due Distretti, coadiuvati dal consulente psicoterapico esterno alla ASL, per complessive 24 ore, da suddividere nelle due sedi distrettuali. La rete così costituita sarà coordinata dall'Area Disagio del Dipartimento 3D ASL Frosinone, mentre il Servizio Multietnico di Frosinone agirà da servizio guida.

Il servizio di mediazione culturale viene fornito dall'Amministrazione Provinciale di Frosinone, depositaria dei fondi destinati al servizio.

Per la promozione della integrazione culturale e per la promozione di una cultura della tolleranza, sarà affidato ad un altro Ente del privato sociale individuato tramite procedure normate. I compiti che saranno affidati a questo secondo ente saranno i seguenti: Costruzione di una biblioteca multilingue centralizzata, con gestione di prestiti a distanza; programmazione e gestione di almeno un evento mensile di promozione delle culture straniere in ciascuno dei 4 distretti socio-sanitari; programmazione e gestione di incontri di confronto tra le varie professioni religiose presenti sul territorio, compresa quella cattolica; favorire la creazione di gruppi di autopromozione culturale che siano espressione dei vari gruppi etnici. A tal fine si prevedono: presentazioni librerie di autori stranieri, campagne di sensibilizzazione sulle patologie di cui risultano essere maggiormente affetti gli stranieri, nonché incontri di sensibilizzazione sulle misure di sicurezza che devono avere i lavoratori nei cantieri (si veda il numero degli incidenti sul lavoro), incontri di sensibilizzazione nelle scuole anche attraverso l'ausilio di proiezioni, ecc.

7) Risultati attesi

Aumento sensibile del numero di stranieri che utilizzano correntemente le strutture sanitarie della ASL Frosinone; calo degli accessi nel servizio di Frosinone a favore delle altre sedi territoriali per un aumento di prestazioni pari al raddoppio dei livelli attuali; campagne di sensibilizzazione in materia di sanità pubblica e incontri con esperti del settore; attivazione di una rete di trattamento delle patologie psichiche attualmente trattate soprattutto a livelli di trattamento sanitario obbligatorio. Aumento della capacità di "tolleranza" delle diversità, promozione delle culture espressione delle varie etnie, promozione dell'interculturalità.

8) Pianificazione della valutazione di processo e dei risultati ottenuti

La valutazione di processo si attuerà attraverso una strategia di Benchmarking che promuove il confronto con le altre prassi su due livelli distinti: uno interno, tra i quattro Servizi Multietnici distrettuali, attraverso riunioni di coordinamento, verifica e supervisione a cadenza mensile; il secondo avverrà tra l'Area disagio ed il lavoro proposto a livello regionale dal GRIS Lazio, di cui l'Area disagio fa parte. Questi due livelli di confronto permetteranno di favorire un processo di apprendimento mediante confronto continuo per identificare gli standard di prestazione, confrontare se stessi con altri e identificare le prassi che permettono di disegnare i nuovi standard di riferimento, momento fondante di questa strategia è rappresentato dall'attività di aggiornamento formativo che si intende attivare nel 2008.

9) Organigramma e struttura di gestione del Servizio Multietnico



REGIONE LAZIO
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE
DIPARTIMENTO DISAGIO DEVIANZA DIPENDENZE
D 3 D



Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821

Il progetto vede come Responsabile il Coordinatore dell'Area Disagio del Dipartimento 3D; coadiuvato da una Assistente Sociale che svolgerà la funzione di coordinatrice degli interventi sociali effettuati nei 4 Servizi Multietnici. Ciascun Servizio Multietnico agirà in stretto coordinamento con la rispettiva Direzione distrettuale, la quale garantirà il mantenimento e la “manutenzione” dei rapporti tra i servizi territoriali e tra questi e i presidi ospedalieri.

Nella gestione dei servizi vengono coinvolte tutte le realtà che operano già da anni sul territorio. Dal punto di vista organizzativo, si struttura una équipe di coordinamento generale del progetto che vedrà impegnate le seguenti figure:

- Il Coordinatore dell'Area Disagio del Dipartimento 3D, con funzioni di Responsabile del progetto, supervisore operativo;
- la coordinatrice degli interventi sociali dei servizi multietnici;
- il coordinatore dei mediatori culturali, il quale agirà anche in quanto referente dell'Ente che gestisce il servizio di mediazione culturale;
- il referente dell'Ente che gestirà l'integrazione e la promozione delle culture, nonché la biblioteca multilingue.

Questo gruppo di lavoro si riunisce almeno una volta al mese e sarà garante della piena attuazione del progetto, gestirà la formazione permanente degli operatori coinvolti nel progetto, verificherà i risultati raggiunti.

Su base distrettuale si costituiscono 4 équipe formate da una assistente sociale della ASL di Frosinone, una infermiera professionale della ASL di Frosinone, un mediatore culturale di madre lingua. Ciascun mediatore agirà nello specifico del proprio Distretto di riferimento e potrà essere chiamato a funzioni di mediazione per le competenze della propria lingua madre in qualsiasi altro Distretto.