



Progetto co-finanziato
Dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 1- Accoglienza/Asilo - lett. c. - Potenziamento del sistema di 1 e 2 accoglienza - Tutela della salute Obiettivo Specifico: 1Asilo

Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica dei migranti forzati e dei minori non accompagnati – FAMI n. 2219

“Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica dei migranti forzati (richiedenti protezione, rifugiati/protezione sussidiaria e diniegati) e dei minori non accompagnati”

DGR 304/2018

Capofila: Regione Marche / ARS / Osservatorio sulle diseguaglianze nella salute (responsabile scientifica Patrizia Carletti)

Partner: ASUR Marche, Associazione Onlus On the Road, Coop. Sociale Agenzia Nuova Res, Coop. Sociale Vivere Verde Onlus

INDAGINE SULL'IMPIEGO DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE DA PARTE DEI PARTNERS DEL PROGETTO FAMI2219

Strumenti dell'indagine

L'indagine, svolta nel maggio 2020, era finalizzata a raccogliere informazioni di massima sull'impiego della mediazione interculturale e di rilevare eventuali criticità e suggerimenti relativi ai bisogni presenti presso l'ASUR Marche e presso i Centri di Accoglienza migranti (CAS e SPRAR/SIPROIMI) gestiti dai Partner privati del Progetto, nonché quello di aggiornare le conoscenze rispetto alle realtà della mediazione presenti nel territorio regionale.

Ciò nell'intento di costruire un gruppo di mediatori da coinvolgere in varie azioni del Progetto FAMI2219.

È stato predisposto e somministrato **1 questionario in due versioni** (una riservata al Partner pubblico ASUR Marche, l'altra riservata ai Partner privati: Cooperativa sociale On the Road, Cooperativa sociale Vivere Verde, Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia RES - NRAR).

È stata inoltre predisposta e somministrata **1 scheda di rilevazione in due versioni** (una riservata al Partner pubblico ASUR Marche, l'altra ai Partner privati) per verificare il livello di formazione e di esperienza professionale dei Mediatori culturali impiegati dai Partner del Progetto FAMI 2219.

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano n. 3 - 60125 Ancona Italia
Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056
<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>



Progetto co-finanziato
Dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 1- Accoglienza/Asilo - lett. c. - Potenziamento del sistema di 1 e 2 accoglienza - Tutela della salute Obiettivo Specifico: 1Asilo

Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica dei migranti forzati e dei minori non accompagnati – FAMI n. 2219

1. ESITI DEI QUESTIONARI COMPILATI DAI PARTNER DEL PROGETTO FAMI2219

Dalle risposte ai questionari emerge, in sintesi, quanto segue:

Beneficiari in carico:

Cooperativa sociale On the Road: 17 donne e 4 minori (Strutture di accoglienza tratta / SIPROIMI)

Cooperativa sociale Vivere Verde: 135 (SPRAR/SIPROIMI), 76 (CAS)

Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia RES: 168 (SPRAR/SIPROIMI)

1. Sia ASUR Marche che i Partner privati del progetto affermano di **impiegare regolarmente** la Mediazione interculturale.
2. Le **ore di mediazione** utilizzate mensilmente si attestano per tutti i Partner nel range 11-30, fatta eccezione per Vivere Verde che indica un range di 30-50 ore.
3. On the Road e Vivere Verde ritengono **sufficienti** le ore di mediazione interculturale impiegate.
In maniera opposta si esprimono ASUR e Nuova Ricerca Agenzia Res, che ritengono **insufficienti** le ore di mediazione impiegate. Nel caso di ASUR - le risposte si riferiscono esclusivamente all'Area Vasta 2 - questo è dovuto alla difficoltà di reperire mediatori qualificati, dato che la Ditta incaricata che dovrebbe fornire il servizio di mediazione mette invece a disposizione degli "interpreti". Per NRAR la motivazione è la mancanza di fondi.
4. Riguardo a chi fornisce la mediazione interculturale:
 - ASUR, nonostante abbia affidato un appalto per un servizio di mediazione interculturale, di fatto dispone solo di un servizio di help voice e di "interpretariato";
 - NRAR impiega mediatori dell'Associazione Senza Confini e altri mediatori sia interni che esterni;

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano n. 3 - 60125 Ancona Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>



Progetto co-finanziato
Dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 1- Accoglienza/Asilo - lett. c. - Potenziamento del sistema di 1 e 2 accoglienza - Tutela della salute Obiettivo Specifico: 1Asilo

Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica dei migranti forzati e dei minori non accompagnati – FAMI n. 2219

- OtR impiega singoli mediatori esterni;
 - Vivere Verde impiega mediatori dell'Associazione Senza Confini e altri mediatori interni.
5. Sulle **modalità di reclutamento** dei mediatori ASUR non sa rispondere, mentre OtR, Vivere Verde e NRAR li reclutano per conoscenza diretta, NRAR anche tramite passaparola.
 6. Riguardo a **dove e in quali situazioni** viene impiegata la mediazione interculturale: ASUR la impiega principalmente nei DSM e nei Consultori, mentre i Partner privati nei colloqui informativi, nei colloqui sanitari (psicologici) e nei colloqui legali.
 7. Tutti i **Partner privati** segnalano che quando i loro beneficiari accedono ai Servizi sanitari ed è necessaria la Mediazione interculturale **viene loro richiesto di presentarsi accompagnati da un Mediatore Interculturale**.
 8. Tutti i Partner ritengono **molto importante l'utilizzo della Mediazione interculturale** nelle rispettive attività.
 9. Per quanto riguarda le **criticità**:
 - ASUR indica **l'inadeguatezza del servizio** fornito dalla Ditta che si è aggiudicata l'appalto ("interpreti" anziché mediatori, disorganizzazione del servizio e difficoltà di comunicazione);
 - I Partner privati segnalano **difficoltà nel reperimento di mediatori qualificati**, difficoltà nel **reperimento di alcune lingue** e **mancanza di formazione adeguata**.
 - NRAR segnala anche **difficoltà nel conciliare gli orari** dei mediatori con quelli delle visite specialistiche.
 10. **Azioni** che Regione Marche e ASUR dovrebbero mettere in atto in tema di Mediazione interculturale:

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano n. 3 - 60125 Ancona Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>



Progetto co-finanziato
Dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 1- Accoglienza/Asilo - lett. c. - Potenziamento del sistema di 1 e 2 accoglienza - Tutela della salute Obiettivo Specifico: 1Asilo

Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica dei migranti forzati e dei minori non accompagnati – FAMI n. 2219

- Impiego stabile nel SSR di un servizio di mediazione qualificato, con mediatori interculturali adeguatamente preparati e specializzati in ambito sanitario.
 - Formazione degli operatori del SSR e dei Mediatori in un'ottica di empowerment.
 - Creazione di una rete di relazioni nel territorio fra SSR e Comunità e Associazioni che lavorano con gli immigrati.
 - Formazione (che per Vivere Verde dovrebbe essere gratuita e obbligatoria) per mediatori interculturali e precisamente: Corsi qualifica e corsi di specializzazione per mediatori interculturali che operano in ambito sanitario.
- 11.** Come servizi organizzati di mediazione interculturale conosciuti nel territorio i Partner indicano l'Associazione Senza Confini e l'Anolf.
- 12.** Tutti i Partner ritengono possibile coinvolgere i mediatori in alcuni percorsi di formazione previsti nel Progetto FAMI2219.

2. ESITI DELLA RILEVAZIONE ATTRAVERSO LE SCHEDE COMPILATE DAI PARTNER DEL PROGETTO FAMI2219

- ASUR Marche elenca 10 Mediatori/trici che operano presso i Servizi ma non è in grado di indicare il possesso o meno della qualifica professionale regionale, né le rispettive ore di formazione e di esperienza professionale.
- Analogamente, la Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia RES elenca 20 Mediatori/trici, ma non indica il possesso o meno della qualifica professionale regionale, né le ore di formazione e di esperienza.
- La Coop. Sociale On the Road, su 12 Mediatori presenti nell'elenco solo 1 possiede la qualifica professionale regionale; 7 non sono in possesso della

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano n. 3 - 60125 Ancona Italia
Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056
<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>



Progetto co-finanziato
Dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 1- Accoglienza/Asilo - lett. c. - Potenziamento del sistema di 1 e 2 accoglienza - Tutela della salute Obiettivo Specifico: 1Asilo

Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica dei migranti forzati e dei minori non accompagnati – FAMI n. 2219

qualifica, per 4 il dato non è disponibile. Per 1 solo Mediatore è disponibile il dato sulla formazione e sull'esperienza professionale (superiori alle 200 ore).

- La Cooperativa sociale Vivere Verde rileva che nessuno dei 4 Mediatori di cui si serve è in possesso della qualifica professionale regionale. Manca il dato sulle ore di formazione frequentate, ma tutti i Mediatori hanno oltre 200 ore di esperienza professionale.

3. CONCLUSIONI

La breve indagine, analogamente ad altre indagini condotte dall'Ods¹, conferma la grave carenza, nel territorio regionale, di mediatori con qualifica professionale di base e che i mediatori vengono reclutati singolarmente, mentre non vengono utilizzati Servizi di mediazione organizzati, acquisiti attraverso accordi formali con associazioni / agenzie qualificate.

Per quanto riguarda i partner privati risulta che Vivere Verde - che ha stimato di impiegare la mediazione per circa 14 minuti al mese per beneficiario - ritiene tale "quantità" di mediazione sufficiente. La Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia RES che ha stimato l'impiego di mediazione di circa 10 minuti al mese per beneficiario ritiene tale impiego insufficiente.

Per quanto riguarda l'ASUR / AV2, risulta evidente che è stato disatteso quanto previsto dalla DGR Marche 573 del 6/6/2017 Marche, essendo stato reso disponibile un servizio di "interpretariato", ritenuto dagli operatori sanitari del tutto inadeguato; inoltre stando all'elenco fornito, essi potrebbero fruire di 16 "mediatori" di cui due italiani, con la disponibilità di 8 lingue (tra cui inglese, francese, tedesco).

Da quanto emerge è evidente che nella situazione descritta di fatto non esiste un utilizzo del **dispositivo di mediazione interculturale** che prevede l'impiego di

-
- ¹ MIR - mediazione interculturale sociale e sanitaria nelle Marche. Mappare le pratiche e costruire protocolli di intervento (indagine regionale, 2013)
 - Report sulla mediazione interculturale nella regione Marche (indagine 2017)

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano n. 3 - 60125 Ancona Italia
Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056
<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>



Progetto co-finanziato
Dall'Unione Europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 1- Accoglienza/Asilo - lett. c. - Potenziamento del sistema di 1 e 2 accoglienza - Tutela della salute Obiettivo Specifico: 1Asilo

Azioni del Servizio sanitario della Regione Marche per la salute psico-fisica dei migranti forzati e dei minori non accompagnati – FAMI n. 2219

Servizi di mediazione qualificati, una presenza costante dei mediatori nei servizi ed un lavoro congiunto sia nel campo che in termini di formazione, tra mediatori e operatori dei servizi, al fine di comprendere i bisogni dell'utenza immigrata e di qualificare i servizi nel fornire "cure" adeguate a tale tipologia di utenza.

Luglio 2020

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

Via G. da Fabriano n. 3 - 60125 Ancona Italia

Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>