

Il ruolo del Mediatore Culturale presso i Centri I.S.I.



***Mediatrice Culturale
Czane Ildiko-Adela***

COSA FA NELLO SPECIFICO?

ALL'INTERNO DEL CENTRO i.S.I.

- *RICEVE E PRESENTA*
- *EFFETTUA L'ISCRIZIONE E/O VERIFICA*
- *INTERVIENE NELLA VISITA MEDICA*
- *INVIA E/O INDIRIZZA L'UTENTE VERSO ALTRI SERVIZI*
- *TRADUCE*
- *INFORMA E PREPARA L'UTENTE*
- *ACCOMPAGNA L'UTENTE*
- *SMISTA LA SALA DI ATTESA*
- *ARCHIVIA LE SCHEDE PERSONALI*
- *ELABORA I DATI*
- *ETC...*



Come si presenta il Mediatore al Centro I.S.I.?

Come è:

- ben preparato
- interessato
 - preciso
 - attento
- scrupoloso
 - neutro
- puntuale

- ✓ accogliente
- ✓ disponibile

**ABILITA' DI BASE
del
Mediatore Interculturale
necessari all'interno del Centro I.S.I.**

- ❖ **capacità**
- ❖ **Intraprendenza**
- ❖ **Comprensione**
- ❖ **Aggiornamento**
- ❖ **Contrattare ed evidenziare regole**
- ❖ **Agire e interagire**

Strumenti e modelli di lavoro



- **Ascolto**
- **Osservazione**
- **Essere presenti nella relazione**
- **Mediare il conflitto**
- **Saper entrare in contatto**
- **Cercare di comprendere**
- **Stimolare**
- **Trasmettere fiducia – tranquillità - sicurezza**

DARE IMPORTANZA

a:

Parole e significati

Gesti e linguaggi

Storie e sofferenze personali

Malessere psico-fisico

Riferimenti culturali



RAPPORTO E RISORSA PROFESSIONALE



Nel percorso di presa in carico e della cura

I PERSONAGGI CHE INTERLOQUISCONO ALL' I.S.I.

1. MEDIATORE CULTURALE



2. PERSONALE SANITARIO



MIGRANTE = PAZIENTE



PRESENZA E UTILITA' DEL MEDIATORE CULTURALE

- Facilitare il percorso sanitario
- Buon utilizzo dei servizi sanitari
- Assumere correttamente la terapia
- Predisporre setting adeguati di trattamento
 - Migliorare la qualità del servizio
- Favorire la rete di collegamento tra il servizio, famiglia ed il territorio



Figura del MEDIATORE CULTURALE

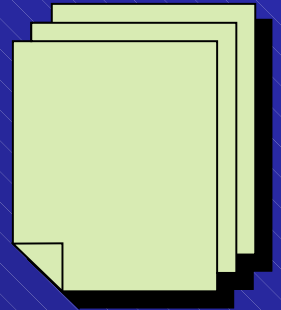
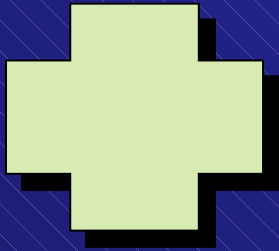
nell'ambito dell'I.S.I.
- *nuova professione* -

- Socio - sanitario**
- Linguistico**
- Educatore etnico**
- Operatore filtro**

COMPITI



**RENDERE EFFICACE L'INTERVENTO
SANITARIO
ACCOMPAGNARE
FARSI ACCETTARE
SOTENERE IL PERSONALE
SANITARIO
FACILITARE LA COMUNICAZIONE
TRADURRE OPUSCOLI E MATERIALE
INFORMATIVO**



Conoscenze del Mediatore Interculturale all'interno del servizio I.S.I.

- ✓ Le 2 culture implicate nella mediazione
- ✓ Lingua
- ✓ La materia e l'ambito di lavoro
- ✓ Codici culturali
- ✓ Valori
- ✓ Criticità

QUESTIONI

Frammentazione della comunicazione.

**Gestione del
caso**



**Individuo con problemi di
salute**

La diversità culturale può rappresentare un ostacolo rilevante nell'istaurare una reale comunicazione tra utente/paziente e medico/inferimie e non solo per le scontate difficoltà di comprensione ma anche per le esigenze o le modalità di porsi che vengono espresse.

**Necessità di adeguamento alle nuove
culture**

DEONTOLOGIA PROFESSIONALE

- *Il segreto professionale*



**È IMPORTANTE
IL VERO LAVORO DI RETE**



GRAZIE

14.12.2009