

## ASCOLTARE, ACCOGLIERE, MEDIARE

L'intensificazione e la diversificazione dei flussi migratori nelle società multiculturali hanno avuto un impatto significativo sui servizi sanitari. La presenza di pazienti stranieri evidenzia la necessità di accogliere e valorizzare le visioni culturalmente specifiche del dolore, della malattia e delle relative forme di presa in carico.

Ecco quindi l'importanza di una risposta ai nuovi bisogni emergenti che preveda una metodologia di approccio multiculturale e multi professionale, così da **promuovere un accesso più consapevole e positivo da parte della popolazione immigrata.**

*"La cosa più importante nella comunicazione è ascoltare ciò che non viene detto" .*

*(Peter Drucker)*

IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE si pone come principale obiettivo, quello approfondire e delineare riflessioni e strategie di inserimento della figura del **mediatore culturale** all'interno dei diversi servizi dell'ospedale e collaborare alla lettura puntuale dei bisogni espressi dai vari professionisti socio-sanitari nonché dagli utenti stranieri.

## Perché uno sportello di mediazione linguistico culturale in ospedale?

- Per sostenere e favorire l'accesso corretto dei migranti ai servizi socio-sanitari attraverso azioni di mediazione linguistico-culturale;
- Per costruire, in collaborazione con gli operatori dei servizi, griglie e strumenti operativi di comunicazione nel lavoro con l'utenza migrante;
- Per affiancare ed accompagnare gli operatori socio-sanitari nella comunicazione e relazione con l'utenza straniera;
- Per fornire agli utenti stranieri informazioni relative alle caratteristiche dei servizi socio-sanitari di riferimento;
- Per offrire occasioni di verifica e sistematizzazione delle informazioni raccolte a disposizione della struttura sanitaria.

## Per quali richieste?

**Lo sportello di mediazione** può rispondere a tutte le richieste relative alle lingue e culture dei paesi maggiormente rappresentati sul nostro territorio.