

I servizi sanitari pubblici di fronte all'utente straniero: quali sfide? L'approccio migrant-friendly nell'AUSL di Reggio Emilia

**Antonio Chiarenza
Azienda USL di Reggio Emilia
HPH-Task Force Migrant-friendly health care**

Conferenza EUPHA, Milano 21.06.2012

Contenuti

- Impatto della migrazione sulla salute e sui servizi
- Il ruolo dei servizi sanitari
- L'approccio organizzativo: il modello migrant-friendly hospital
- L'approccio sistemico: il modello integrato ospedale-territorio
- Ridefinizione del concetto di competenza culturale

IMPATTO DELLA MIGRAZIONE SULLA SALUTE E SERVIZI SANITARI

3 questioni principali

- **SITUAZIONE E CONDIZIONE DI VITA DEI MIGRANTI**
- **STATO DI SALUTE DEI MIGRANTI**
- **ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI E APPROPRIATEZZA DELLE CURE**

SITUAZIONE E CONDIZIONE DEI MIGRANTI: *Precarietà e diversificazione*

- **Precarietà dello status di migrante:** chiedenti asilo, rifugiati, irregolari, vittime della tratta, minori non accompagnati, famiglie divise, ...
- **Diversificazione delle origini:** molti gruppi nazionali, piccole comunità etniche,...
- **Diversità fra i migranti:** diversità all'interno dello stesso gruppo etnico o nazionale (Genere, età, educazione, situazione economica, status giuridico, ...)
- **Pluralismo e differenziazione:** L'Italia è sempre più diversa sul piano etno-culturale, ma anche per le diverse condizioni sociali e i diversi livelli di diritti.

Riguardo lo stato di salute dei migranti: *necessità di intervenire sui determinati socioeconomici*

- Disuguaglianze di salute: L'effetto "migrante sano" svanisce nel tempo e con le generazioni successive.
- Determinanti sociali di salute: Le condizioni di vita e l'esposizione ai fattori di rischio per i migranti sono peggiori del resto della popolazione (condizione abitativa, occupazionale, emarginazione, ...).
- Maggiori preoccupazioni: Salute occupazionale, salute mentale, salute della donna e riproduttiva (IVG), salute del bambino

Riguardo alle barriere nell'accesso ai servizi sanitari

“Necessità di un approccio integrato”

Barriere formali ed informali oltre ad avere un effetto avverso sulla salute, conducono a disfunzioni organizzative e ad un uso improprio dei servizi (es. pronto soccorso, pediatrie, ...)

- **Barriere giuridiche e burocratiche:** difficoltà a garantire il diritto alla salute per irregolari, chiedenti asilo, persone nei CDA, CIE e CARA
- **Barriere linguistiche:** difficoltà nella relazione/comunicazione fra operatori e pazienti;
- **Barriere informative:** difficoltà a capire il funzionamento dei servizi da parte della popolazione immigrata;
- **Barriere culturali:** difficoltà a stabilire un rapporto di fiducia e una *compliance* efficace.

Il ruolo del servizio sanitario

Il ruolo del servizio sanitario (da solo e con gli altri attori del territorio)

- Migliorare la conoscenza sullo stato di salute, accesso e utilizzo dei servizi e condizione di vita della popolazione immigrata (sorveglianza, valutazione e ricerca).
- Garantire equità di accesso e qualità di assistenza per la popolazione migrante e altri gruppi vulnerabili (superare le barriere formali ed informali).
- Affrontare i determinanti sociali di salute mediante interventi di prevenzione e promozione della salute e migliorando l'informazione e l'empowerment dei migranti e delle comunità.

MIGLIORARE LA CONOSCENZA SULLA SALUTE E CONDIZIONI DI VITA DEI MIGRANTI

- Monitoraggio dello stato di salute dei migranti ed accesso ai servizi (Profili di salute)
- Dati sulle condizioni di vita dei migranti che hanno un impatto sulla salute (Profili di comunità)
- Analisi qualitative su bisogni e priorità a livello locale.



GARANTIRE EQUITÀ DI ACCESSO E QUALITÀ DELLE CURE (Whole organisational approach)

- Garantire il diritto alle cure (*assistenza STP, rifugiati, chiedenti asilo*)
- Migliorare l'accessibilità dei servizi (*barriere geografiche, linguistiche e burocratiche*)
- Migliorare la fruibilità dei servizi (*informazione sui servizi e sulla salute*)
- Garantire la qualità delle cure e la rispondenza ai bisogni (*competenza culturale e adattamento organizzativo*)

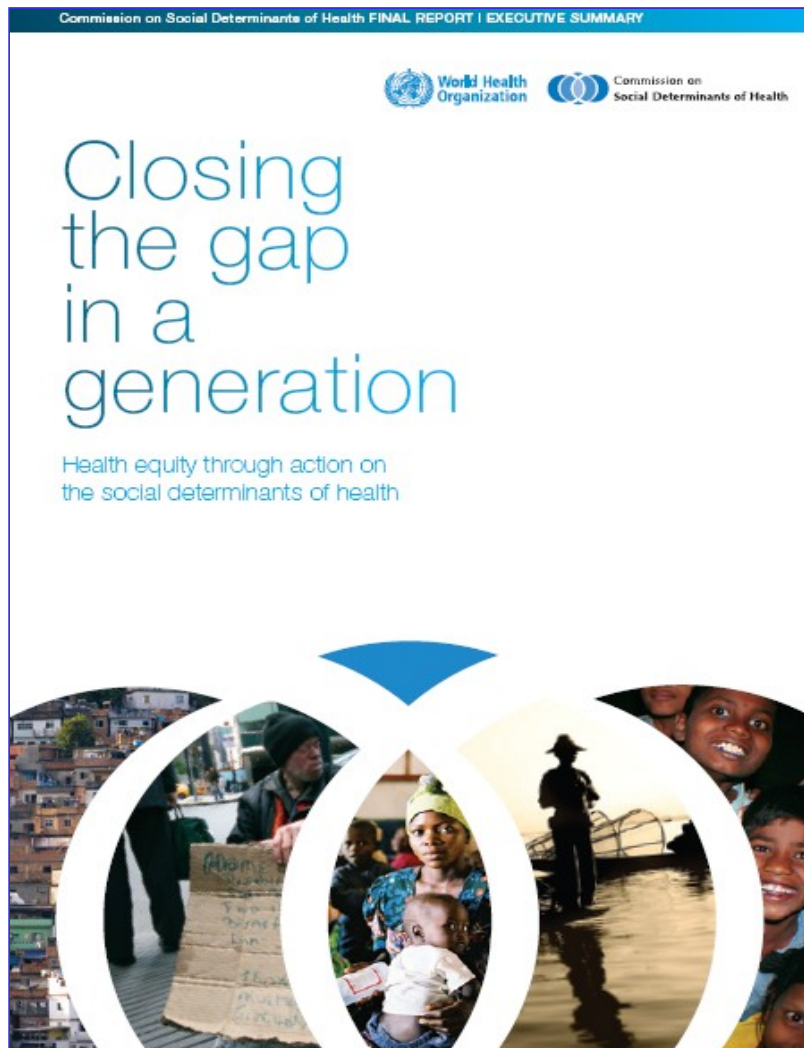
Migrant-Friendly Hospitals
A European Initiative to Promote Health and Health Literacy Migrants and Ethnic Minorities



- Kaiser-Franz-Josef-Spital, Vienna, Austria
- Immanuel-Krankenhaus GmbH, Berlin, Germany
- Rheumaklinik Berlin-Wannsee, Berlin, Germany
- Kolding Hospital, Vejle-Kolding, Denmark
- Hospital "Spiliopoulou Agia Eleni", Athens, Greece
- Hospital Punta de Europa, Algeciras-Cádiz, Spain
- Turku University Hospital, Turku, Finland
- Hôpital Avicenne, Paris, France
- James Connolly Memorial Hospital, Dublin, Ireland
- Presidio Ospedaliero della Provincia di Reggio Emilia, Reggio Emilia, Italy
- Academic Medical Center, Amsterdam, The Netherlands
- Uppsala University Hospital, Psychiatric Centre, Uppsala, Sweden
- Bradford Hospitals NHS Trust, Bradford, U.K.

AFFRONTARE I DETERMINANTI SOCIALI DI SALUTE (Health system approach)

- Aumentare l'**educazione e l'empowerment** dei migranti (*Area materno infantile, malattie infettive, sicurezza sul lavoro,...*)
- Sviluppare interventi di **promozione della salute e di prevenzione** (*per i gruppi più svantaggiati, vaccinazioni, screening,...*)
- favorire il **coinvolgimento** dei migranti e sviluppare sinergie con il territorio. (*Incontri con le comunità immigrate, Rete di servizi, Volontariato*)



L'approccio organizzativo: il modello Migrant-friendly Hospitals

Migrant-friendly Hospital approccio organizzativo

Direzione Aziendale



**Politica aziendale
Gruppo di coordinamento
Adattamento organizzativo**



**Mediazione
Linguistico
Culturale**



**Interventi
informativi ed
educativi rivolti ai
pazienti/utenti**



**Formazione del
personale sulle
competenze
interculturali**

Intervento A. Migliorare i servizi di mediazione linguistica e culturale in supporto alla comunicazione clinica

Problemi affrontati

- Poca disponibilità di servizi di interpretariato e di mediazione interculturale
- Scoraggiare l'utilizzo di parenti (figli-mariti) o personale non-qualificato come interprete
- Scarsa capacità di lavorare con i mediatori da parte del personale.
- Difficoltà di gestione delle richieste urgenti di traduttori/mediatori

Interventi adottati

- Il servizio di MLC esteso a tutti i servizi socio-sanitari della provincia di RE (6 ospedali e 6 distretti).
- Le cooperative sociali del territorio forniscono 20 mediatori qualificati
- Coordinamento centrale e per distretto.
- Formazione degli operatori e dei mediatori
- Traduzioni centralizzate e interventi telefonici 24 H

Intervento B - Educazione e informazione adeguate alla diversità culturale nell'area materno infantile

Problemi affrontati

- Il periodo post-parto come momento critico per la madre, il neonato e la famiglia
- Mancanza di reti sociali di sostegno e separazione dalle usanze tradizionali relative al parto e post-parto.
- Problemi di adempimento delle aspettative riguardanti il ruolo femminile.
- Scarsa conoscenza delle questioni relative al post-parto e dei servizi esistenti.

Interventi adottati

- Programma informativo ed educativo adeguato alla diversità culturale
- Centrato su questioni riguardanti il periodo post-natale
- Depressione post-parto; Allattamento; Svezamento; Contraccezione; Genitorialità precoce.
- Mediante un approccio per empowerment
- Mettere in grado le donne di prendersi cura di se stesse e dei loro figli

Intervento C: Migliorare l'attenzione e la competenza del personale riguardo alle diverse culture attraverso percorsi formativi specifici.

Problemi affrontati

- Scarsa sensibilità, conoscenza e competenza del personale.
- Poca consapevolezza delle diverse concezioni di salute e malattia.
- Scarsa conoscenza delle possibili interferenze fra religione e trattamento.
- Difficile *compliance* e cooperazione medico paziente.

Interventi adottati

- **Sviluppo consapevolezza:** come agire in modo sensibile alle differenze culturali, ma anche di genere, età, condizione sociale, stereotipi e pregiudizi,..
- **Sviluppo conoscenze:** su fenomeno migratorio; Migrazione e salute, aspetti socio-culturali dei gruppi di migranti, disuguaglianze,..
- **Sviluppo abilità:** competenze comunicative, come gestire una relazione interculturale, come chiedere informazioni al paziente (explanatory model), preferenze,..

SVILUPPO ORGANIZZATIVO: creare servizi migrant-friendly e culturalmente competenti

Problemi affrontati

- Mancanza di un approccio strategico a livello della direzione aziendale
- Servizi e processi non sempre adeguati alla diversità culturale
- Mancanza di strumenti di valutazione dell'efficacia degli interventi
- Mancanza di dati e informazioni riguardo alla salute e modalità di accesso dei migranti

Interventi adottati

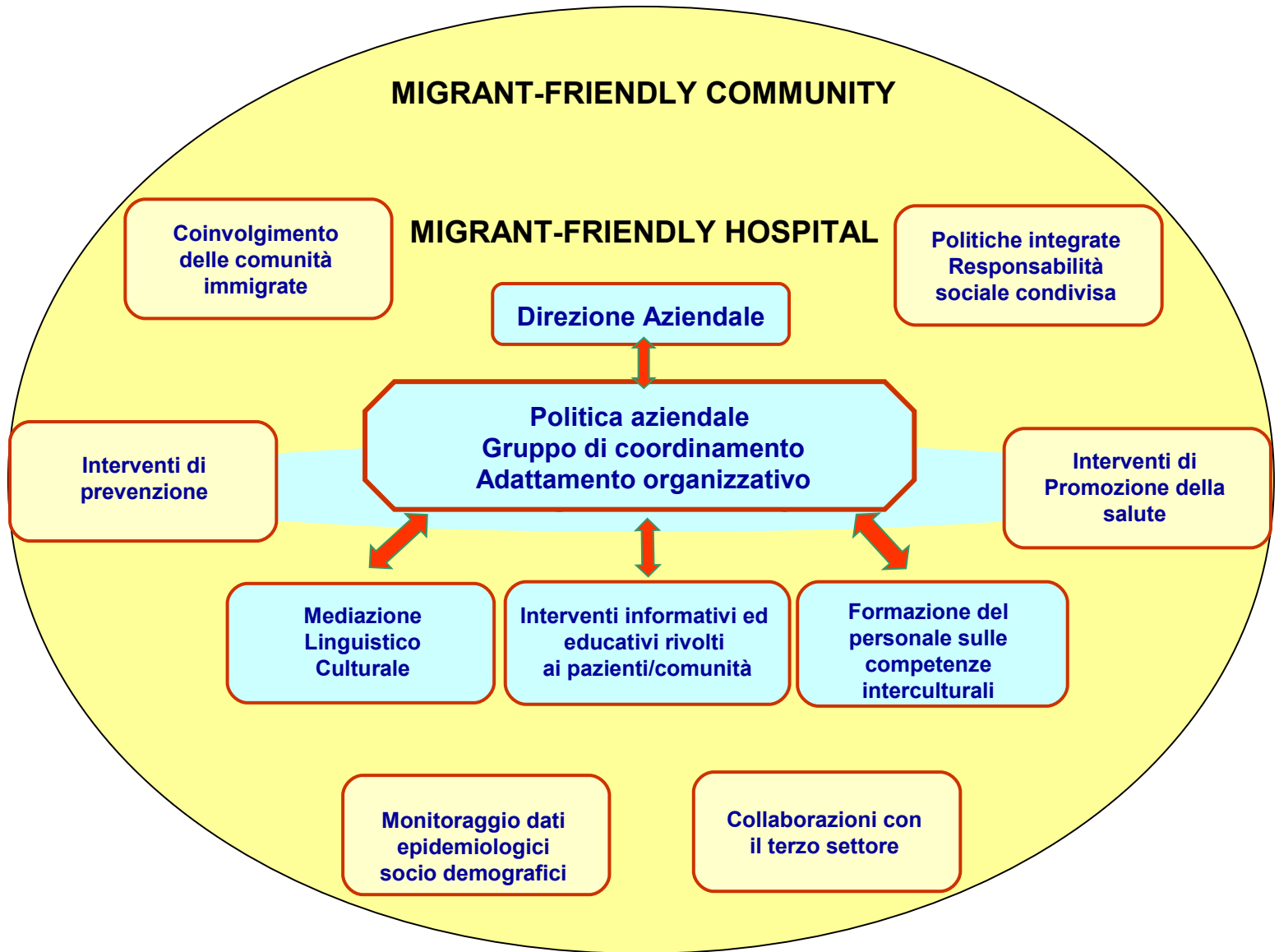
- **Politiche specifiche** : atto aziendale, piano delle azioni, piano della formazione
- **Adattamento dei percorsi di cura**: per i gruppi più vulnerabili: bambini, donne, irregolari, ...
- **Comunicazione**: servizi di mediazione linguistico culturale/traduzione e strategie informative
- **Comfort e accoglienza**: menù adeguati e un supporto alle esigenze spirituali e di culto
- **Ricerca e Monitoraggio**: profili di salute degli immigrati.

L'approccio sistemico: integrazione ospedale-territorio

APPROCCIO DI SISTEMA NEL TERRITORIO

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia



Interventi intersettoriali e servizi in rete nel territorio di Reggio Emilia

- **Progetto rivolto alle prostitute:** interventi informativi, prevenzione e sostegno sociale (AUSL, Comune e volontariato)
- **Minori non-accompagnati:** alloggio, supporto scolastico, servizi sanitari, vaccinazioni.
- **Rifugiati e chiedenti asilo.** Cibo e alloggio in risposta all'emergenza umanitaria (Lampedusa, 2011). Visite mediche e interventi di prevenzione, vaccinazioni, controllo malattie infettive, supporto psicologico
- **Progetto Badanti.** Sostegno sociale, interventi per favorire la socializzazione e integrazione, contrasto alla segregazione, interventi per combattere l'abuso di alcol e droghe.
- **Interventi presso le comunità,** per favorire l'ascolto, la partecipazione e informare sui servizi. Utilizzo di Promotori di salute e Mediatori interculturali

Assistenza agli immigrati irregolari nel Distretto di Reggio Emilia

Intervento integrato nel territorio

“CENTRO PER LA SALUTE DELLA FAMIGLIA STRANIERA”

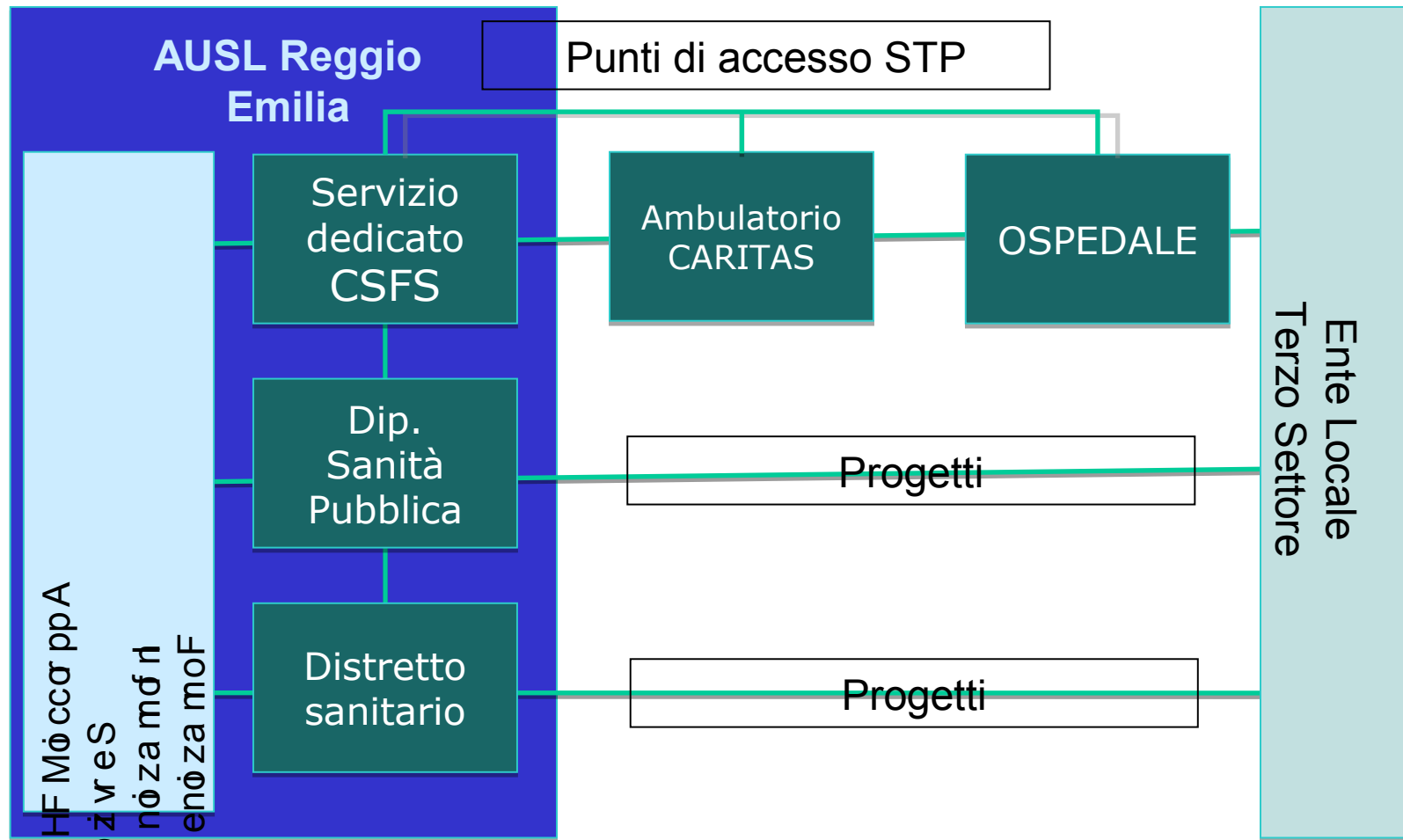
- Convenzione fra CARITAS e AUSL di Reggio Emilia
- Attivo dal 1998
- Nel 2011 ha fornito assistenza a ca. 3.500 immigrati irregolari
- **Servizi forniti:** medicina di base, medicina interna, attività ambulatoriale, TBC, ostetricia e ginecologia, servizi pediatrici, servizi odontoiatrici, sostegno psicologico e sociale.
- **Personale:** 4 MMG, 10 infermiere, 3 pediatri, 2 ginecologi, 3 ostetriche, 2 assistenti sociali, 6 mediatori interculturali.
- **Accompagnamento:** il Centro garantisce le connessioni con gli altri servizi della AUSL e dell’Ospedale per le cure specialistiche, assistenza psichiatrica e psicologica, vaccinazioni etc.

Garantire il diritto alle cure

Assistenza agli immigrati irregolari nella AUSL di Reggio Emilia

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia



Ridefinire il concetto di competenza culturale

Dalla “diversità culturale” all’individuo

1. Focalizzare l'attenzione sulla diversità culturale comporta il rischio di creare stereotipi, ma l’origine etnica, il *background* culturale e l’appartenenza religiosa sono solo alcune delle molte dimensioni che caratterizzano la complessità degli esseri umani (Dichiarazione di Amsterdam).
2. Di conseguenza sviluppare la Competenza culturale degli operatori non vuol dire tanto mettere in primo piano la cultura, quanto **l’individuo**, la sua sfera personale, la sua condizione di vita e di migrante in un contesto di relazioni interculturali.

Per concludere: cosa vuol dire mettere al centro la persona nel contesto di cura

- Considerare il paziente immigrato prima come individuo, poi come appartenente a un gruppo vulnerabile e infine come un rappresentante di uno specifico gruppo etnico.
- Non dare mai per scontato che l'identità etnica di una persona possa dirti con sicurezza quali sono i suoi valori di riferimento e i modelli di comportamento.
- Considerare le conoscenze sulle culture diverse come ipotesi da verificare su ogni nuovo paziente.

Informazioni e documenti

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia
Staff Ricerca e Innovazione
Via Amendola, 2
42100 Reggio Emilia

Antonio.Chiarenza@ausl.re.it

<http://www.ausl.re.it>



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia