

*SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE
DELL'OVEST VICENTINO*



Aggiornato a
26/11/2009

**IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE
CULTURALE DELL'OVEST VICENTINO**

ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE:

- INTERVENTI DI MEDIAZIONE CULTURALE
- CORSI DI FORMAZIONE PER I MEDIATORI CULTURALI
- INTERVENTI DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE ALLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE PER OPERATORI E INSEGNANTI
- RICERCHE SUL FENOMENO IMMIGRAZIONE
- REALIZZAZIONE DI PROGETTI IN RETE (con Comuni, Scuole, Ulss, Privato Sociale) NEL TERRITORIO

**Principali difficoltà
segnalate dalla scuola:**



- scarsa conoscenza da parte delle famiglie dell'organizzazione della scuola (orari, giorni di sospensione dell'attività scolastica...)
- non utilizzo della modulistica adottata dalla scuola
- difficoltà ad instaurare una collaborazione scuola-famiglia
- problemi comportamentali e di apprendimento dei bambini, nuovi arrivati e non

Tipi di intervento realizzati dal Servizio nella Scuola:



- realizzazione di inviti per incontri e comunicazioni in lingua ai genitori di ogni singola etnia
- realizzazione di incontri di mediazione individualizzati con la famiglia
- traduzione libretto scolastico e modulistica adottata dalla scuola
- incontri con gruppi di genitori suddivisi per lingua
- inserimento in classe dei bambini nuovi arrivati

IL PRIMO INSERIMENTO DEL BAMBINO STRANIERO IN CLASSE:

• LA SCUOLA RICHIEDE L'INTERVENTO (TRAMITE SCHEDA) ED ELABORA UN PROGETTO DI INTERVENTO SULLA BASE DELLA VALUTAZIONE DEL BAMBINO; ASSIEME AL SERVIZIO DI MEDIAZIONE DECIDE IL TIPO DI INTERVENTO DEL MEDIATORE

• COLLOQUIO TRA INSEGNANTI, GENITORI E MEDIATORE (B/O) PER: conoscere le aspettative della famiglia; concordare obiettivi e modalità del percorso di integrazione; raccogliere informazioni sulla storia scolastica e la storia personale del bambino, interessi, abilità.

• ATTIVITA' IN CLASSE SULLA BASE DELLE LINEE CONCORDATE

il mediatore fa da ponte fra il bambino, l'insegnante e la classe; esplorazione guidata; rassicurazione della certezza di essere capito e di farsi capire e della positività della propria lingua e identità

I LABORATORI INTERCULTURALI

Obiettivo generale:

educazione alla diversità per bambini e ragazzi, finalizzata all'integrazione dei minori stranieri, sempre più presenti nel territorio come abitanti e come rappresentanti di culture diverse che si intendono valorizzare

Obiettivi specifici:

- incrementare le competenze socio-espressive di base attraverso attività ludico-ricreative, per "fare con l'altro";
- promuovere la cultura dell'accoglienza e dell'integrazione nei ragazzi e nei docenti
- sviluppare competenze interculturali nei ragazzi e nei docenti.

I LABORATORI INTERCULTURALI:

propongono attività e percorsi **centrati sul gruppo**, stimolando alla **cooperazione** e alla **riflessione** anziché la sfida e la competizione, promuovendo la **partecipazione attiva**, attraverso la collaborazione dei **mediatori culturali**.

Attività del servizio di mediazione culturale nella scuola:

PROGETTO LABORATORI INTERCULTURALI NEGLI ISTITUTI SUPERIORI

L'incontro con la mediatrice culturale è preceduto da cinque incontri nei quali i ragazzi, insieme agli animatori, sperimentano attività per migliorare la comunicazione, la conoscenza reciproca e per individuare strategie per la soluzione di conflitti.

All'interno di tale percorso i ragazzi preparano un'intervista, su tematiche a loro scelta, per l'incontro con la mediatrice finalizzato a conoscere il paese di provenienza.

L'incontro della mediatrice con il gruppo classe produce un risultato positivo sia in termini di interesse che di partecipazione.

Incontri Gruppo docenti referenti per l'intercultura

A cadenza mensile, viene realizzato un incontro al quale partecipano i docenti referenti per l'intercultura, delle scuole dei 22 comuni del territorio (scuola dell'infanzia, scuola primaria di primo e secondo grado).

L'attività del gruppo consiste nello scambio di informazioni e nel confronto sulle attività proposte per migliorare l'inserimento degli alunni stranieri e l'insegnamento, per favorire la partecipazione degli alunni e dei genitori alla vita scolastica, sviluppare le attività interculturali.

Il gruppo, che continua la sua attività dal l'anno 2000, intende attivare le risorse dei partecipanti e creare collaborazione e sinergie tra scuola, servizi sociosanitari e Servizio di mediazione culturale

I servizi sociosanitari e gli immigrati

Gli utenti immigrati accedono di fatto a diversi servizi dell'Ulss, praticamente tutti (tenuto conto della fascia di età prevalente, che è quella giovanile).



I servizi maggiormente coinvolti sono, nel territorio:

- Distretto (iscrizioni, scelta del medico, impegnative..)
- Igiene pubblica (vaccinazioni, libretti di lavoro e sanitari, pneumologia..)
- S p i s a l (sicurezza sul lavoro)
- Consultorio Familiare (I.v.g, problemi familiari e di coppia, prevenzione, gravidanza, ecc.)
- Servizio Età Evolutiva e Disabilità, Pediatria di Comunità (problemi sanitari e di inserimento scolastico, visite ai nuovi nati, ecc..)
- Servizi Tutela Minori
- Servizi Educativi (centri pomeridiani)

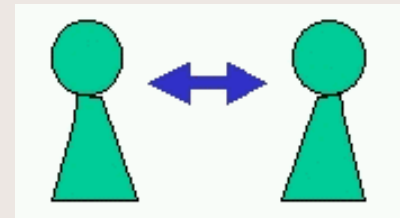
I reparti ospedalieri maggiormente coinvolti sono:

- Pronto soccorso (ricorso, spesso improprio, a prestazioni d'urgenza)
- Ginecologia e Ostetricia (nascite, I.v.g., controlli, patologia, M.s.t.).
- Pediatria (malattie del bambino)
- Medicina (malattie varie, in particolare respiratorie)
- Malattie infettive (problematiche collegate all'igiene e all'abitazione)
- Ortopedia e Fisioterapia (incidenti)
- Psichiatria (ricoveri, prestazioni ambulatoriali e day hospital)
- Cassa, centralino, portinerie (forte affluenza per prenotazioni)



Problemi segnalati dai servizi sociosanitari:

- difficoltà di **comprensione** di documenti scritti relativi ricoveri, operazioni, anamnesi, ecc.
- difficoltà di comunicazione verbale in moltissime situazioni (prenotazioni, colloqui psico-sociali e psichiatrici, compilazione di cartelle, anamnesi, visite, prescrizioni, ecc..)
- **uso non adeguato dei servizi ospedalieri e territoriali** (es.: ricorso eccessivo al pronto soccorso, ritardi...)
- mancata conoscenza di regole relative al ricovero o alle cure (es.: indumenti inadeguati al ricovero..)
- pratica dell'IVG come metodo contraccettivo ,
- problemi nell'accudimento dei bambini
- difficoltà nella **comunicazione operatori/pazienti**



Attività realizzate nei servizi sociosanitari:

- interventi di mediazione linguistico culturale su singoli casi (incontri mediatore+paziente+famiglia+ operatori; consulenze)
- interventi di sensibilizzazione e/o formazione alla comunicazione interculturale con operatori (infermieri, medici, operatori sociali...)
- traduzione di materiali (opuscoli, documenti di assenso, cartelle, avvisi ecc.) nelle varie lingue parlate in zona



**SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE
DELL'OVEST VICENTINO**



**CARTA DEI SERVIZI
VODIC KROZ SLUZBE
UNITA' OPERATIVA AUTONOMA DI
PRONTO SOCCORSO**

**Samostalnom operativnom jedinicom
HITNE POMOCI**

Realizzata dall'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
BIRO ZA PRUZANJE USLUGA GRADJANIMA



**INDICE
SADRZAJ**

1. Sta je to Sluzba hitne lekarske pomoci i pomoc u slucaju od izuzetnog znacaja sa lekarskog aspekta (S.U.E.M) 118
2. Kada je pozvati
3. Kako je pozvati i sta reci
4. Organizacija rada hitnih sluzbi u Ustanovi Ulss 5 Ovest Vicentino
5. Procena stepena hitnosti u Hitnoj pomoci (trijaza)
6. Sluzba Hitne pomoci
7. Mesto prve intervencije
8. Besplatno pruzanje usluga i pruzanje usluga uz naplatu
9. Dijagnosticko-terapijski nalazi koji slede nakon intervencije Hitne pomoci

*SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE
DELL'OVEST VICENTINO*

Traduzione in
Serbo-Croato
Opuscolo sul
Diabete



Dr. Simonetta Lombardi

ŠEĆERNA BOLEST: uputstva za pravilno lečenje

Dokumenat Službe U.O.S.
Odseka za dijabetologiju
i Endokrinologiju

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE DELL'OVEST VICENTINO

Traduzione in Bengali

Opuscolo sul Diabete

16



কার্বোহাইড্রেট হলো শক্তির একটি ভাল উৎস (১ গ্রাম=৩কি.ক্যা.) এবং জটিল কার্বোহাইড্রেট নিয়ন্ত্রিত খাদ্য তালিকার মূল খাদ্য উপাদান ডায়াবেটিস রোগ কষ্টে সাধারণ কার্বোহাইড্রেট বর্জন করা হয় কারণ রান্নার চিনি, মধু, জেলী, পিঠা, আইসক্রীম, পুডিং, চকলেট ইত্যাদি এসব দ্রুত আসনালী কমেবেই এবং দ্রুত বকে ছড়িয়ে পড়ে ইপেব্লিচেমিয়া ঘটায়। অন্যদিকে জটিল কার্বোহাইড্রেট খাওয়া অক্ষত করে কারণ এরা দেহীতে শোষিত হয় এবং ইপেব্লিচেমিয়া কম ঘটায়।

প্রোটিন হলো ইটের মত যা আমাদের দেহের মাংশশেশী, হাড় কোষ গঠনে সাহায্য করে। এরা শক্তি উৎপাদন করে না কিন্তু খুব প্রয়োজন হলে শক্তি উৎপাদন করে (১ গ্রাম=৩ কি. ক্যা.)।

নিয়ন্ত্রিত খাদ্যতালিকায় যুক্ত হবে
*স্যানিড প্রোটিন(মাছ, মাংস)
*উদ্ভিদ প্রোটিন(লেগুম জাতীয়)



চর্বি হলো শক্তি উৎপাদনের একটি শক্তিশালী উৎস। ইহা ওজন বাড়ায় এবং চিনি ও প্রোটিনের চেয়ে অনেক বেশী মোটা করে (১গ্রাম=৩কি.ক্যা.)।

অতিরিক্ত চর্বি মদ্যবহুল কোলে জমা হয় এবং ট্রাইগ্লিচেরিডি এবং কোলেস্টেরোল কলে বকে নিয়ে যায়।

দ্রুত কোলেস্টেরলের পরিমাণ বেড়ে গেলে তা শিরা সমনীতে স্থায়ী হয়ে যায়।

আর্থেবোলক্রেয়োলিন নামক রোগ থেকে রক্ষার জন্য তাই চর্বি খাওয়া নিষিদ্ধ হয়ে যায়।



শাক-সবুজতে, সীমে, মটরশাকের বিচিত্রে, বাদামে কচু বা অশ পাতে যা চর্বি চিনির শোষিত হবার হার কমায়।

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE DELL'OVEST VICENTINO

GAZZETTINO 23.03.04

VALDAGNO

Corsi per migliorare le capacità relazionali Stranieri nell'Uiss 5 i sanitari vanno a lezione

Valdagno - (G. Z.) Personale socio-sanitario a scuola di mediazione culturale. La numerosa presenza di stranieri nei comuni di competenza dell'Uiss 5 ha spinto l'Adi ad organizzare una nuova serie di corsi, rivolti a medici, odontoiatri, infermieri professionali, assistenti sanitari, psicologi, educatori professionali, fisioterapisti, logopedisti, ostetriche, tecnici sanitari di radiologia, tecnico della prevenzione dell'ambiente e nei luoghi di lavoro, per migliorare le capacità relazionali e comunicative in tema di percezione e attitudine alla relazione con culture diverse: fare acquisire abilità tecniche in tema di mediazione culturale.

Responsabili dei corsi, che prevedono gli interventi di specialisti come Gabriele Brunetti, Lino Boccato, Paolo Fucili e della Dd Bolla, sono Marco Casati, psicologo clinico, responsabile familiare, responsabile del Servizio di Mediazione Culturale dell'Uiss 5; coordinatore del Consultorio familiare Uiss 5 di Andriano, e Roberta Carina, psicologa, ginecologa, responsabile del Centro educativo parentale Uiss 5. La prima edizione si svolgerà all'ospedale San Lorenzo di Valdagno.

«Il territorio del territorio dell'Uiss 5 - ha detto il direttore generale Marco Casati - è caratterizzato da un intenso e diffuso multiculturalismo, il cui

della loro richiesta di multiculturalità, l'immigrazione negli ultimi 10 anni, passata da una le percentuali complessive più elevate del Veneto nella vallata del Chiavengo le percentuali relative agli immigrati sono invece al 19,4 e arrivano fino al 17,9; la media provinciale è del 4,5% e la popolazione immigrata è caratterizzata da una presenza elevata di famiglie e di minori, presenti in molti stabilimenti; il processo inoltre un incremento ulteriore nel prossimo anno, tramite contingimenti familiari e nuove assunzioni.

«Ci comporta l'individuazione di livelli sanitari e sociali di un numero di immigrati con famiglie e minori; più una rilevante e crescente nel prossimo anno - che rappresentino, una fascia sempre più consistente della popolazione che usufruisce e si prepara ad usufruire dei servizi socio-sanitari della comunità.

«Vista anche la crescente richiesta da parte degli operatori di un supporto formativo che li ponga in grado di affrontare il fenomeno in modo soddisfacente non più con modalità rigide delle situazioni d'emergenza - ha dichiarato Marco Casati - abbiamo pensato di proporre un primo percorso formativo adeguato alle figure socio-sanitarie maggiormente in contatto con questi flussi di popolazione, nelle strutture ospedaliere e nei servizi territoriali».

Progetto formativo aziendale: *L'operatore socio-sanitario di fronte all'immigrazione*

Professioni a cui è rivolto con crediti ECM:

medici, veterinari, infermieri professionali, assistenti sanitari, psicologi, educatori professionali, fisioterapisti, logopedisti, ostetriche, tecnico sanitario di radiologia, tecnico della prevenzione dell'ambiente e nei luoghi di lavoro.

Finalità generali:

fare acquisire conoscenze teoriche e aggiornamenti in tema di immigrazione, legislazione socio-sanitaria, comunicazione tra culture diverse, esperienza migratoria e progetto migratorio, la famiglia immigrata.

Obiettivi specifici:

-far migliorare le capacità relazionali e comunicative in tema di percezione e attitudine alla relazione con culture diverse;

-far acquisire abilità tecniche in tema di mediazione culturale.

Durata: 2 giornate 16 ore.

N. Iscritti: **550** n. 9 edizioni di cui 7 già realizzate

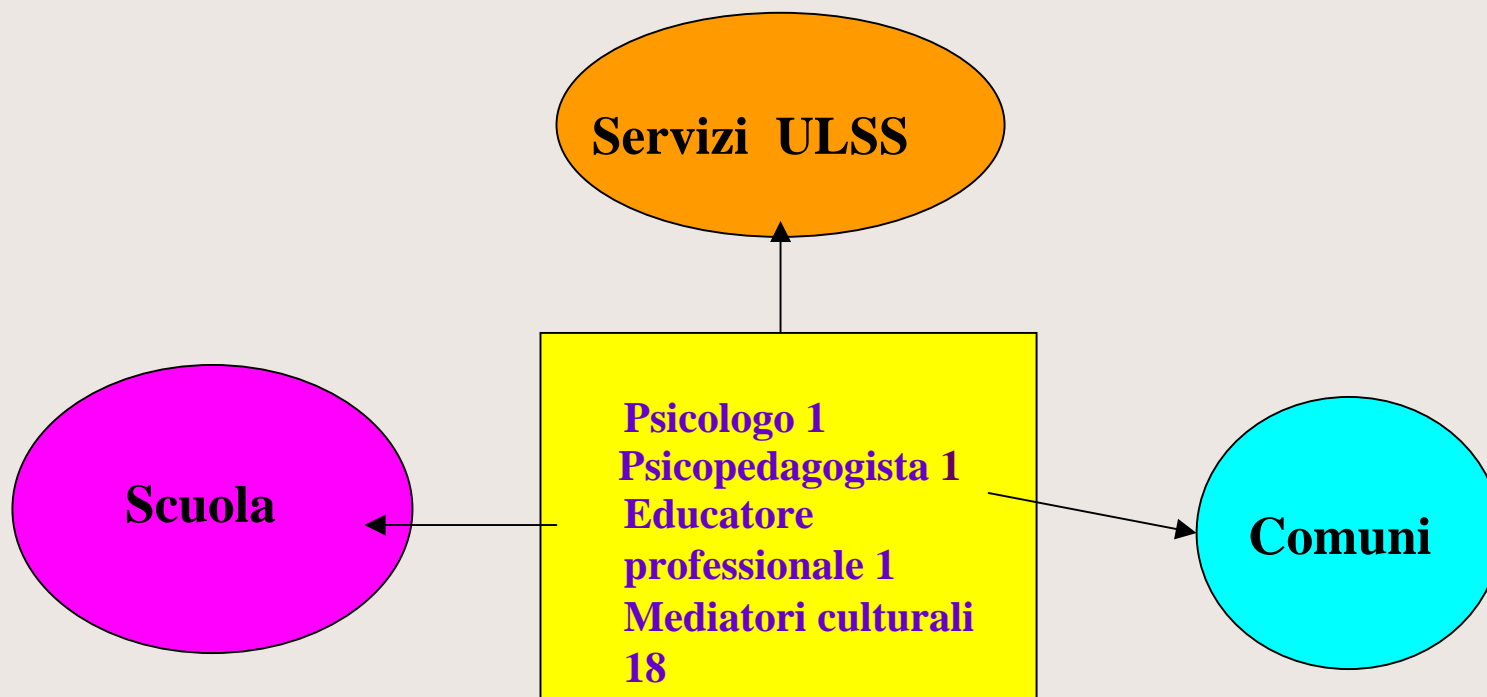
Presenza delle mediatrici culturali nel reparto di Ostetricia e ginecologia dell'Ospedale di Arzignano

Le mediatrici culturali del Bangladesh, dell'India, del Marocco e del Ghana, si alternano presso il reparto di Ostetricia e ginecologia dell'Ospedale di Arzignano.

Obiettivo: supportare il personale ospedaliero nella comunicazione e nella relazione con le donne ricoverate.



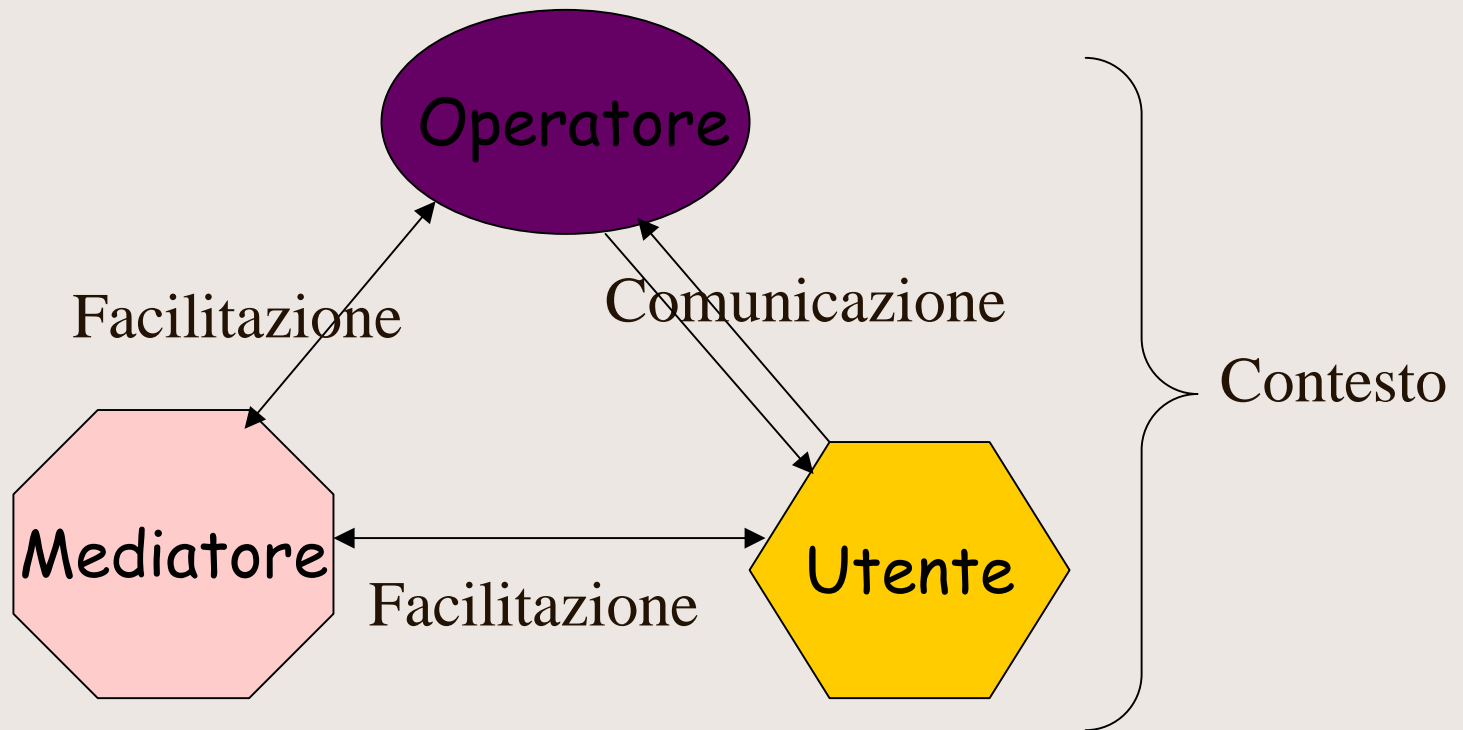
A chi è rivolto il servizio:



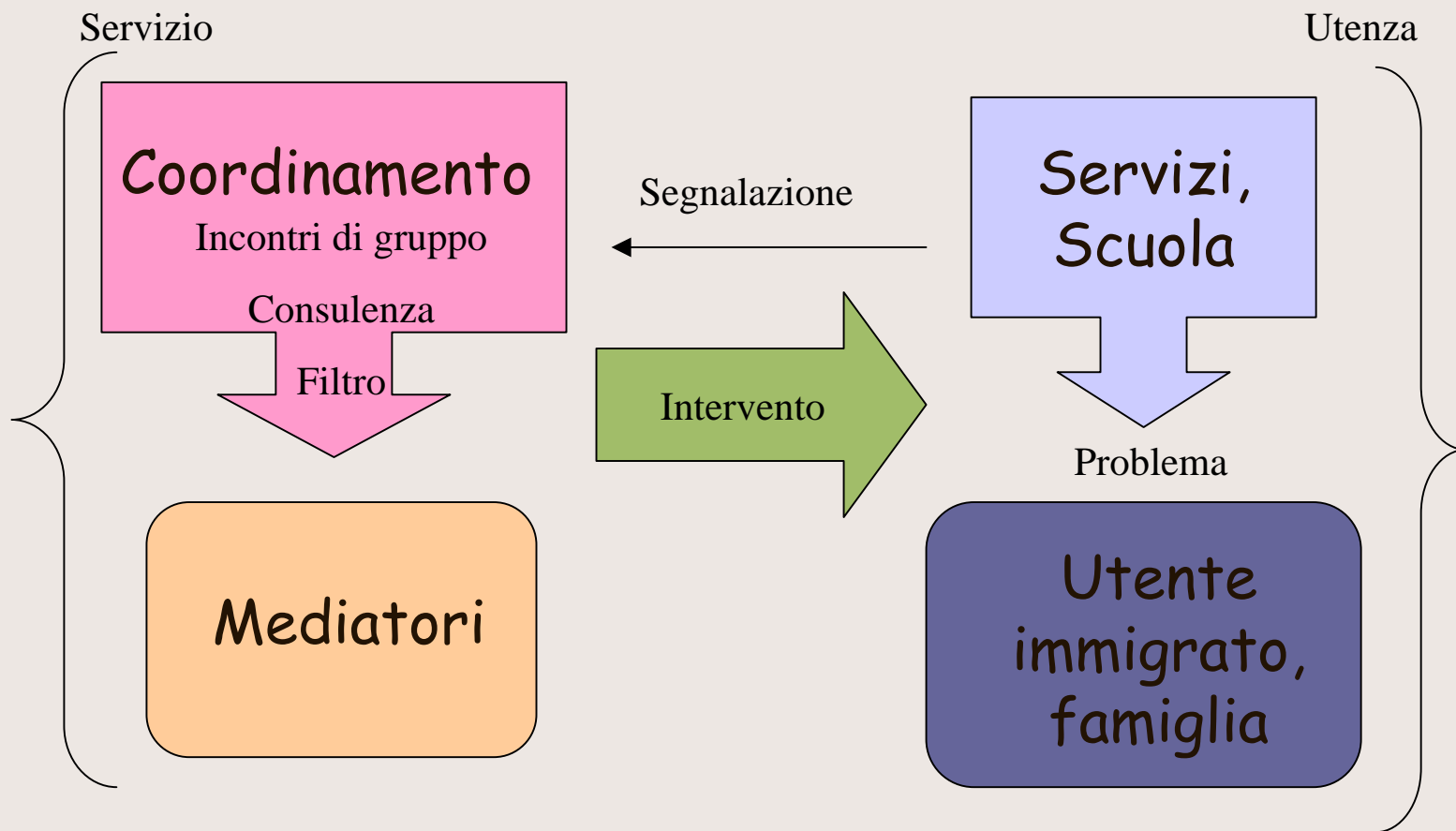
Servizio di Mediazione Culturale

Lingue parlate: inglese, francese, serbo croato, spagnolo, portoghese, albanese, rumeno, russo, tedesco, arabo, wolof, twi, mooré, konakrì, hausa, cinese, punjabi, hindi, bangla, urdu.

Metodologia dell'intervento di mediazione

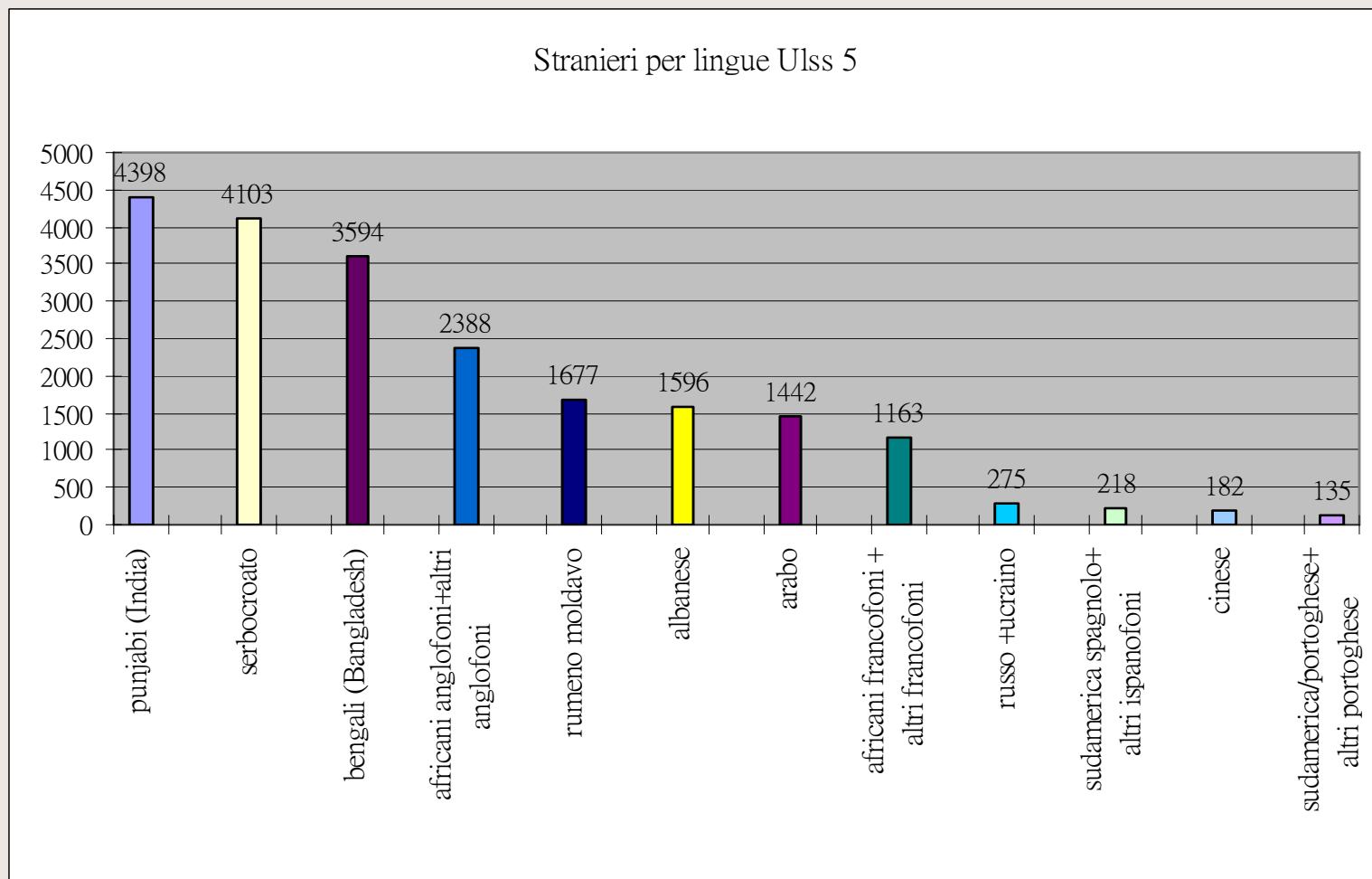


Metodologia dell'intervento di mediazione



**SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE
DELL'OVEST VICENTINO**

Principali lingue parlate dagli immigrati nell'Ovest Vicentino:



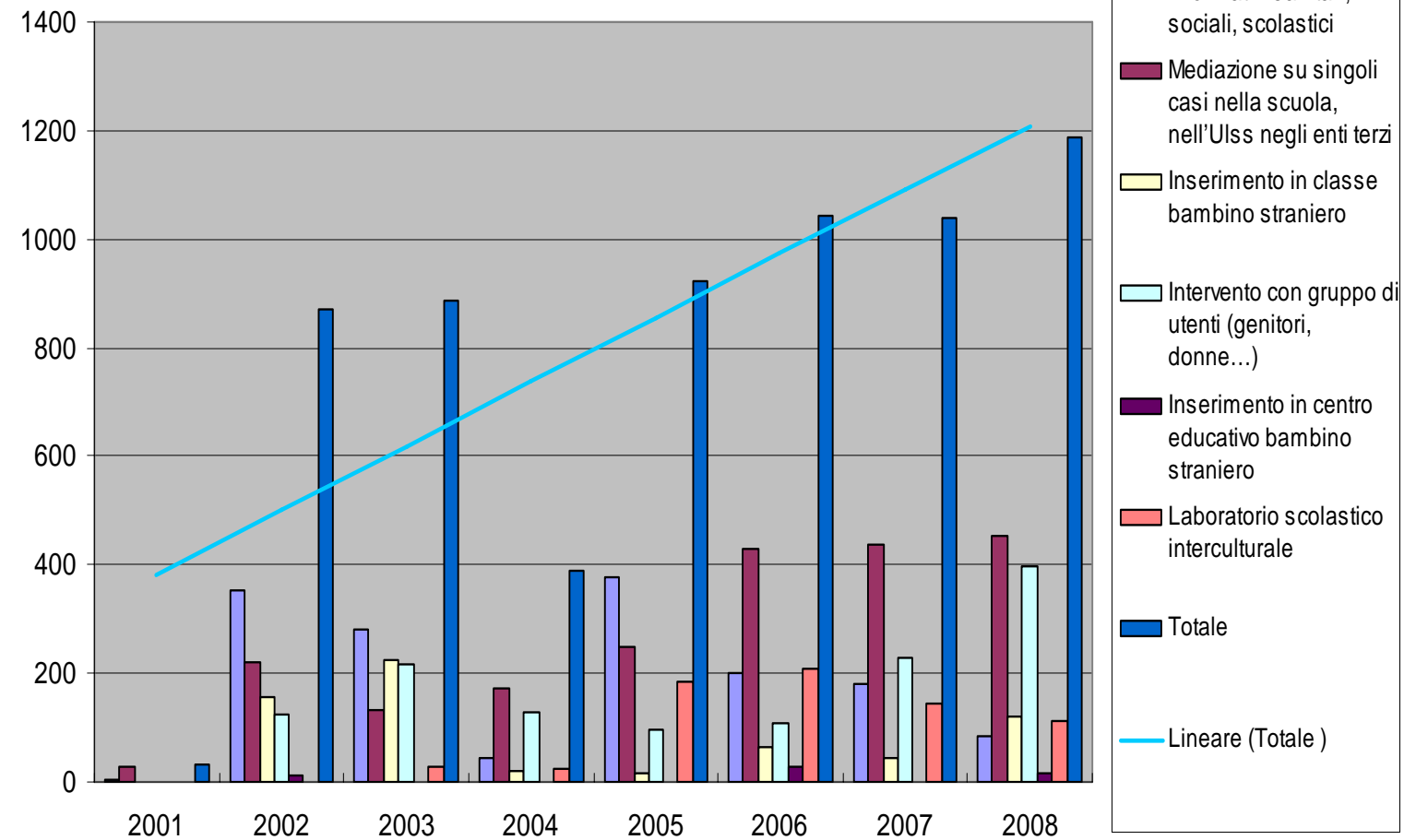
*SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE
DELL'OVEST VICENTINO*

Interventi mediazione in ore 2001-2008

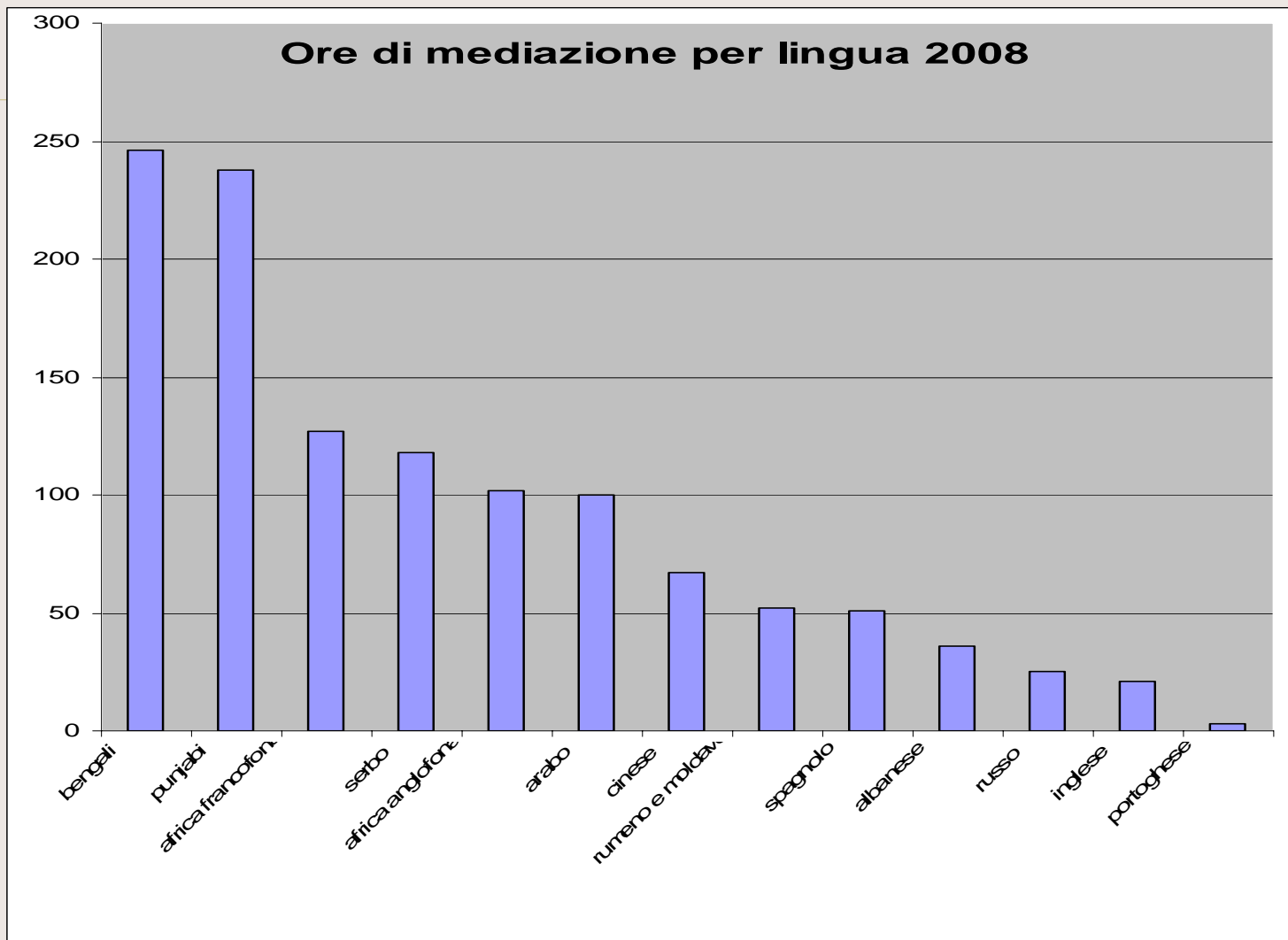
| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Traduzione materiali informativi sanitari, sociali, scolastici | 5 | 354 | 280 | 44 | 378 | 202 | 180 | 83 |
| Mediazione su singoli casi nella scuola, nell'Ulss negli enti terzi | 28 | 220 | 134 | 171 | 249 | 428 | 438 | 455 |
| Inserimento in classe bambino straniero | 0 | 156 | 224 | 20 | 16 | 65 | 45 | 121 |
| Intervento con gruppo di utenti (genitori, donne...) | 1 | 125 | 218 | 129 | 96 | 110 | 228 | 396 |
| Inserimento in centro educativo bambino straniero | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 30 | 0 | 18 |
| Laboratorio scolastico interculturale | 0 | 0 | 30 | 24 | 184 | 209 | 146 | 113 |
| Totale | 34 | 869 | 886 | 388 | 923 | 1044 | 1037 | 1186 |

**SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE
DELL'OVEST VICENTINO**

Attività Servizio 2001- 2008



**SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE
DELL'OVEST VICENTINO**



Modalità di accesso:



Telefonare

0444 708156

o inviare un fax

0444 708151

o una e.mail

serviziomediazione@ulss5.it

al 'Servizio di mediazione culturale '

Strumenti:



**Scheda di richiesta interventi
(inviata alle scuole, ai servizi
Ulss e ai Comuni)**

