

DOCUMENTAZIONE PER I MEDIA

Manuale e filmato su «migrazione e salute»

Nel contesto della strategia federale «Migrazione e salute 2002 – 2007», l'associazione nazionale degli ospedali H+ e l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) hanno prodotto un manuale e un filmato per promuovere le pari opportunità per i cittadini immigrati nell'ambito del sistema sanitario svizzero.

Gli immigrati rappresentano ben un quinto della popolazione svizzera. Essi sono spesso sfavoriti e costituiscono uno degli anelli più deboli della nostra società. La loro presenza nelle fasce sociali basse e nei gruppi professionali più svantaggiati è più che proporzionale. La loro salute è spesso più a rischio e il loro stato di salute è, per diversi aspetti, peggiore di quello dei cittadini autoctoni. In questo scenario, l'Ufficio federale della sanità pubblica ha avviato la strategia federale «Migrazione e salute», approvata dal Consiglio Federale nel 2002. Questa strategia gode di ampio appoggio e si basa sulle conoscenze acquisite dalla ricerca e dall'esperienza pratica. Essa mira a migliorare lo stato di salute, il comportamento sanitario e l'assistenza sanitaria della popolazione immigrata residente in Svizzera.

Innalzare la qualità e abbassare i costi

Uno dei maggiori progetti della strategia è rappresentato dalla rete «Migrant-Friendly Hospitals». Il **manuale «Diversità e pari opportunità»** compendia le esperienze raccolte nell'ambito di questo progetto e fornisce consigli ai professionisti che operano in ospedali, cliniche e istituti di lungodegenza per consentire loro di affrontare con competenza le esigenze specifiche dei cittadini immigrati. Ciò consente, infatti, non solo di innalzare la qualità e l'efficienza, ma anche di ridurre la spesa sanitaria sul medio termine. Quali sono i parametri di una prestazione orientata ai pazienti e alla clientela? Quali presupposti devono essere soddisfatti per la comunicazione tra persone di lingua e origine diverse? Il manuale offre strumenti per abbattere le barriere e acquisire una competenza transculturale:

- **Politica aziendale adeguata all'immigrazione**
Le basi imprenditoriali quali incarico, missione, strategia, portafoglio di offerta e pianificazione delle risorse dovranno conformarsi espressamente alla realizzazione di una politica aziendale adeguata alla diversità e all'immigrazione.
- **Prestazioni orientate alla clientela: anche per i cittadini immigrati**
Le misure volte a migliorare la qualità delle strutture, dei processi e dei risultati devono includere esplicitamente anche gli aspetti specifici della diversità e dell'immigrazione. La loro presa in considerazione è il vero parametro per la fornitura di una prestazione orientata ai pazienti e alla clientela. L'efficienza a livello di strutture e processi consente di ottenere risultati su misura.
- **Sfruttare le competenze dei collaboratori**
Le competenze molteplici dei collaboratori derivanti dalla loro provenienza, lingua, appartenenza confessionale e dal loro status sociale devono essere valorizzate, sfruttate e promosse. Esse rappresentano un'opportunità per la realizzazione della competenza transculturale nell'organizzazione.

- **Garantire la comprensione reciproca anche nel caso di persone di lingua diversa**

I processi medico-infermieristici devono essere configurati partendo da un approccio che ponga le persone al centro di tutto, rispettando il paziente quale soggetto maturo e responsabile. I processi per il ricovero ordinario, il ricovero di emergenza, la diagnosi, il trattamento e la dimissione devono conformarsi a questo approccio.

Se si scambiano informazioni tra persone di lingue e linguaggi diversi, la comprensione reciproca riveste la massima importanza, specie nel consenso informato. Il ricorso a persone bilingui nelle varie situazioni è disciplinato da regole scritte ed è noto nell'ambito dell'istituzione. Le risorse individuali dei pazienti, dei residenti e delle persone attorno a loro devono essere sfruttate e valorizzate.

- **Approntamento delle risorse personali e finanziarie da parte degli organi direttivi**

A seconda del fabbisogno e a condizioni predefinite va fatto ricorso a interpreti esterni (eventualmente per telefono), a collaboratori plurilingui in veste di interpreti ad hoc, vanno impiegati ausili visivi e linguistici (pittogrammi o dizionari), va chiesto l'aiuto di familiari e persone di riferimento e vanno rilasciate traduzioni scritte. Spetta agli organi direttivi regolare le possibilità di impiego e di creare i presupposti necessari. Vanno approntate le risorse personali e finanziarie necessarie in modo da consentire l'accesso ai singoli strumenti nel modo più agevole possibile e senza discriminazioni.

- **Aggiornamento dei collaboratori a contatto con i cittadini immigrati**

I collaboratori devono seguire un programma di aggiornamento continuo e sistematico per assicurare la qualità del trattamento in un ambiente in costante trasformazione. In questo modo i collaboratori acquisiscono sicurezza nel rapporto con parenti di origini, lingua, religione e ceto sociale diversi. Si riducono così lo stress e i comportamenti errati, si evitano costi inutili e si aumenta il grado di efficienza.

- **Confrontarsi con esigenze diverse**

I servizi centrali di un'istituzione, come l'accettazione amministrativa e la dimissione, i servizi telefonici, i servizi di informazioni e documentazione, i servizi per le questioni riguardanti i pazienti (per es. regolamentazione delle visite), il servizio alberghiero, i servizi religiosi e i servizi sociali devono disporre delle conoscenze e capacità necessarie a confrontarsi con le diverse esigenze di singoli individui e gruppi di interesse.

- **Sfruttare la rete nazionale e internazionale**

Le istituzioni sanitarie devono sfruttare la fitta rete nazionale e internazionale, il che consente il supporto e l'assistenza, nonché lo scambio di nuove conoscenze ed esperienze.

Il filmato «Quando capire può guarire»

Il documentario «Quando capire può guarire», inserito nel manuale in forma di DVD, informa sulle numerose interconnessioni esistenti tra migrazione e salute. Sull'esempio di tre cliniche dell'Inselspital di Berna, il filmato mostra come vivono la quotidianità ospedaliera i cittadini immigrati e illustra il processo di adeguamento istituzionale attualmente in atto nel sistema sanitario, fornendo una piattaforma di discussione per workshop e convegni, nonché per la formazione e l'aggiornamento del personale.

Agim Ramadani è arrivato in Svizzera 17 anni fa dal Kosovo e da allora lavorava come manovale nell'edilizia. Da quando ha subito l'infortunio soffre di mal di schiena cronico e non riesce più a esercitare il suo mestiere. Con il ricovero presso la clinica per pazienti con patologie dolorose spera di riacquistare la propria capacità lavorativa. La comunicazione sulla complessa problematica del dolore pone sia il personale che il paziente dinanzi a un compito difficile.

Subakini Ramesh viene assistita durante la gravidanza presso la clinica ginecologica. Interpreti professionisti, parenti della comunità tamil e il personale sanitario sensibilizzato alle questioni dell'immigrazione la seguono nei preparativi al parto. La descrizione illustra le opportunità e le difficoltà che intervengono nella comunicazione tra le diverse parti coinvolte.

Quasi il 50% dei bambini nel centro emergenze ha un background migratorio. Nelle situazioni anche gravi essi non sono affiancati da traduttori qualificati. Al personale sanitario è richiesto un forte impegno nel riconoscere e trattare adeguatamente le molteplici esigenze dei bambini e dei loro familiari.

Gli esempi illustrati fanno riferimento alla tensione che si viene a creare in seguito alle difficoltà di comprensione (linguistica), alle esigenze mediche e all'istanza di efficienza economica nel sistema sanitario. In questo contesto si delineano possibilità di soluzione innovative in un complesso processo di trasformazione istituzionale.

Produzione: artefakt wort+bild, Steckweg 17a, 3014 Berna, ++41 (0) 31 332 15 29

Kathrin Oester, Roland de Roo, Olivia Killias, Martin Wälchli

Il filmato è stato realizzato su incarico dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP).

Per ulteriori informazioni:
H+ Gli Ospedali Svizzeri
Peter Saladin, Presidente
Tel. uff.: 031 335 11 26, cell.: 079 541 28 79
E-mail: peter.saladin@hplus.ch