

## Informazione per i mass media <Diversità e pari opportunità>

Dr. Peter Saladin, Presidente H + Gli Ospedali Svizzeri.

### Conclusioni per il successo dell'approccio a <diversità e pari opportunità>

Il presente manuale fornisce ai responsabili delle istituzioni sanitarie svizzere – ospedali, cliniche e istituti per lungodegenti – assistenza pratica nell'affrontare i fenomeni sociali della diversità e della migrazione. Il manuale sottolinea le sfide imprenditoriali per le questioni relative a diversità e pari opportunità e offre raccomandazioni orientate all'attuazione per consentire un'azione efficace nel microcosmo delle istituzioni sanitarie. La gestione delle diversità aiuta a collocare la propria impresa, a impiegare in maniera mirata le risorse dei collaboratori e ad aumentare così la soddisfazione dei clienti e dei collaboratori.

### Raccomandazioni per gli organi direttivi

Centrali, nel manuale, sono le raccomandazioni rivolte agli organi direttivi. Esse servono a indagare con spirito critico la propria politica aziendale alla luce di diversità e migrazione e a fornire consigli pratici per le necessarie misure da adottare. Le raccomandazioni possono essere riassunte come segue:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.