

OSSERVAZIONE DELL'EFFETTIVITÀ DEI DIRITTI CULTURALI Versione del 15.02.2013

Scheda d'identificazione dei casi di scuola tratti dalla pratiche professionali¹

Programma		N°
Nome dell'osservatore	NADA CHARARA	Data: 24/04/2016
Istituzione e sito web		
Titolo dell'osservazione	Service de Médiation Linguistique et Culturelle- Hôpital Papa Giovanni XXIII de Bergamo (Italie)	

Descrizione	Identificare i principali attori coinvolti dalla pratica	
	Persona(e) / istituzione(i): Hôpital Papa Giovanni XXIII de Bergamo Cooperativa Interculturando – Coordination du service	
	Luogo e durata della pratica: A partir de l'an 2013 Cooperativa Interculturando: Gestion du service Dans tous les services, les cabinets internes et externes qui font partie de l'hôpital (neuropsychiatrie de l'enfance et centres psycho médico sociaux.	
	In che cosa consiste brevemente la pratica? Le service peut être contacté par un numéro de téléphone 24h sur 24, 7 jours sur 7 avec un répondeur téléphonique. La coordination prévoit 2 rôles: <ul style="list-style-type: none"> – Coordinatrice: reçoit les appels, contacte les médiateurs, donne les confirmations aux services, résout les problèmes pratiques, gère les malentendus et les incompréhensions, fait les bilans du travail, factures et statistiques pour les présenter à l'hôpital. – Supervision: garantit la qualité de la médiation et de son usage, s'occupe des entretiens d'embauche avec les candidats et de leur formation de base, de l'organisation de la médiation dans certains services, des rapports entre opérateurs et médiateurs, entre médiateurs de la même provenance linguistique et/ou culturelle. 	
Analisi	Quali sono gli altri attori coinvolti? A quale (i) tappa (e) del processo?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Direction de l'hôpital • Coordination • Services/médecins • Patients/Proches • Médiateurs Interculturels (environ 40 médiateurs de 30 langues différentes) • Service Social • Associations internes et externes • Préfecture 	
Analisi	Quali sono le libertà e i diritti culturali coinvolti da questa pratica? Per ciascuno di essi, identificare gli aspetti positivi e/o negativi.	
	3a	Scegliere e rispettare la propria identità culturale La médiation interculturelle permet de comprendre tout à fait la société d'accueil et de se transformer sans devoir perdre sa propre identité culturelle.

¹ Vedere il foglio di istruzioni per una spiegazione più dettagliata delle informazioni da includere in questa scheda.

	3b	Conoscere e vedere rispettata la propria cultura, così come le altre culture
		En appelant le médiateur interculturel, l'hôpital valorise les identités culturelles qu'il rencontre et demande de comprendre, au-delà des barrières linguistiques, les valeurs socio-culturelles et religieuses qui peuvent influencer les traitements et compromettre l'accès à des soins de qualité. De sa part, le patient peut comprendre les mécanismes du système sanitaire, obtenir les informations correctes, acquérir des compétences et devenir autonome dans la gestion de son propre «capital santé»
	3c	Accedere ai patrimoni culturali
		La médiation dans le milieu sanitaire révèle d'autres points de vue en ce qui concerne la santé et la maladie, la vie et la mort, les univers culturels qu'on communique avec un code verbal ou non verbal.
	4	Riferirsi o meno ad una o più comunità culturali
		Le patient peut acquérir une nouvelle façon de se confronter à une réalité professionnelle et culturelle. Ce savoir faire devient un patrimoine qu'il transmet aux autres membres de sa communauté culturelle ou d'autres communautés qu'il rencontre.
	5	Partecipare alla vita culturale
		Le médiateur interculturel contribue à l'interculturalisation des soins, il participe à la vie culturelle de la société où il vit, transmet des connaissances à propos des droits et devoirs (dans ce cas, sanitaires, économiques et judiciaires). C'est un sujet actif dans le processus du changement, de l'intégration sociale et culturelle car il permet aux groupes qui ne parlent pas la langue locale de prendre conscience et devenir protagoniste à plein titre dans la gestion de leur santé.
	6	Educarsi e formarsi, educare e formare nel rispetto delle identità culturali
		Ce service a des répercussions intéressantes sur les aspects généraux de la vie du migrant dans le pays accueillant: ça lui permet de connaître les us et costumes de la culture professionnelle sanitaire, les moyens d'accès et l'usage du système sanitaire.
7	Partecipare a un'informazione adeguata (informarsi e informare)	
	Le médiateur interculturel doit suivre une formation continue, acquérir et ajourner ses connaissances, ses aptitudes et ses compétences nécessaires pour son travail (interprétariat linguistique, communication, information, orientation, accompagnement, assistance, formation, recherche, consultation, conceptions et gestion des conflits)	
8	Partecipare allo sviluppo di cooperazioni culturali	
	Quali sono gli altri diritti dell'uomo coinvolti da questa pratica? Per ciascuno di essi, identificare gli aspetti positivi e/o negativi.	
	Droit à la santé, égalité des chances, anti-discrimination, inclusion, participation active, liberté de l'expression et liberté religieuse.	
	Quale bilancio economico ne trae? (finanziamento che dipende da una fonte sola /miste? equilibrato? Ottimizzazione di tutte le risorse). Questo è sostenibile?	
	Les fonds font partie du budget de l'hôpital. Le projet n'est pas économiquement viable car le tarif est à bas prix et ne permet pas de soutenir une bonne formation des médiateurs, un contact continu et efficace avec les services, améliorer les pratiques pour le compte rendu et les statistiques (systèmes technologiques).	
Prospectiv	Quali sono le prospettive future di questa pratica? Il est urgent que l'Etat italien reconnaisse la profession du médiateur interculturel car c'est indispensable pour rendre cette pratique durable, pour l'améliorer et défendre son bon usage, pour l'adapter aux exigences d'une société qui change et aux nouveaux flux de migration/demandeurs d'asile.	



