

## RAPPORTO DI CHIUSURA

Titolo progetto <b>OSPEDALE INTERCULTURALE</b>		Data inizio e fine progetto: 01.04.2006 - 31.10.2007														
Autore: Moreno Doninelli																
Destinatari: Direzione OBV - Steering Committee - Board EOQUAL		Data emissione: 15.11.2007														
<p><b>Riassunto del progetto e andamento generale</b></p> <p>Numerosi studi scientifici dimostrano come lo stato di salute della popolazione migrante o straniera è spesso peggiore rispetto allo stato di salute della popolazione autoctona. Differenze di risorse personali, percorsi migratori a volte traumatici e difficili, squilibri sociali e diverso accesso alle istituzioni sanitarie, rappresentano fattori che possono influire negativamente sulla salute.</p> <p>La necessità di garantire il rispetto dei valori centrali della Costituzione federale, anche e soprattutto a livello sanitario, rappresenta indubbiamente una sfida sia per i politici sia per i responsabili delle istituzioni sanitarie.</p> <p>La presenza in Ticino di circa 85'000 stranieri residenti, pari al 26% della popolazione, e il flusso di persone provenienti dall'estero, implica una riflessione profonda ed una risposta adeguata di fronte alle sfide dell'alterità e della diversità. Ogni persona che entra in un'istituzione sanitaria si considera, a giusto titolo, un caso unico, perché unici sono i suoi bisogni e le sue rappresentazioni riguardanti la malattia e le cure.</p> <p>Il progetto "Ospedale interculturale" mirava a creare i presupposti affinché ogni individuo, indipendentemente da origine, lingua, sesso, religione, status sociale ed economico potesse usufruire di cure adeguate alla propria situazione.</p> <p><b>Gli obiettivi del progetto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Migliorare l'organizzazione generale dei servizi ospedalieri per un'utenza di tipo multiculturale.</li> <li>○ Fornire risposte individualizzate e di qualità ai bisogni sanitari di coloro che appartengono ad una minoranza etnica e/o non raggiungono un livello d'istruzione e d'accesso alle informazioni pari alla popolazione autoctona.</li> <li>○ Sviluppare nei professionisti la cultura e le competenze necessarie per l'assistenza di un'utenza con background etnici - culturali diversi.</li> </ul> <p><b>Committenti:</b>          Direzione Ospedale Regionale di Mendrisio (G. Selmoni)          Direzione EOQUAL (Dr. F. Barazzoni)</p> <p><b>Capo progetto:</b>          Moreno Doninelli (responsabile Servizio qualità OBV)</p> <p><b>Steering Committee:</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Brenno Balestra</td> <td>Direttore sanitario OBV</td> </tr> <tr> <td>Guenda Bernegger</td> <td>Filosofo</td> </tr> <tr> <td>Ignazio Cassis</td> <td>Medico cantonale</td> </tr> <tr> <td>Ermete Gauro</td> <td>Delegato cantonale per l'integrazione</td> </tr> <tr> <td>Michele Tomamichel</td> <td>Medico psichiatra</td> </tr> <tr> <td>Ilario Rossi</td> <td>Antropologo e professore UNI Lausanne</td> </tr> <tr> <td>Maria Vitagliano</td> <td>Consulente internazionale per progetti di cooperazione e sviluppo e per programmi di formazione</td> </tr> </table> <p><b>Team di progetto:</b>          Medici, infermieri, personale del servizio amministrativo e alberghiero con competenze transculturali e/o con background migratorio.</p>			Brenno Balestra	Direttore sanitario OBV	Guenda Bernegger	Filosofo	Ignazio Cassis	Medico cantonale	Ermete Gauro	Delegato cantonale per l'integrazione	Michele Tomamichel	Medico psichiatra	Ilario Rossi	Antropologo e professore UNI Lausanne	Maria Vitagliano	Consulente internazionale per progetti di cooperazione e sviluppo e per programmi di formazione
Brenno Balestra	Direttore sanitario OBV															
Guenda Bernegger	Filosofo															
Ignazio Cassis	Medico cantonale															
Ermete Gauro	Delegato cantonale per l'integrazione															
Michele Tomamichel	Medico psichiatra															
Ilario Rossi	Antropologo e professore UNI Lausanne															
Maria Vitagliano	Consulente internazionale per progetti di cooperazione e sviluppo e per programmi di formazione															

*Il progetto è stato riconosciuto da H+ Gli Ospedali Svizzeri, nell'ambito progetto nazionale Migrant-Friendly Hospitals - rete per la popolazione migrante MFH, che l'Ufficio federale della sanità pubblica ha lanciato come parte integrante della strategia globale della Confederazione "Migrazione e salute 2002 - 2007".*

*La formazione per interpreti ad hoc ha ottenuto il finanziamento da parte del pool della Lindenhof Schule di Berna su incarico dell'UFSP.*

Il progetto "Ospedale interculturale" rappresenta un'esperienza pilota, in ottica multisito, per individuare le migliori riposte possibili alle sfide insite nella presa a carico della diversità, tenuto conto del rapporto costo-beneficio sia per i diretti interessati sia per l'istituzione ospedaliera.

#### CRONOLOGIA PRINCIPALE

DATA	EVENTO	
<b>Fase 0 : 01.04.2006 - 30.06.2007</b>	Visita presso centri di eccellenza CH e Italia.	
	Revisione della letteratura.	
	Studio di fattibilità e valutazione dell'idea di progetto.	
	Elaborazione del dossier di progetto.	
	Contatti e finanziamento da parte di H+ nell'ambito del progetto nazionale MFH.	
<b>Fase I : 01.07.2006 - 31.12.2006</b>	Attivazione del team di progetto e dello Steering Committee di progetto.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Analisi dei bisogni attraverso questionari distribuiti ai diversi team ed ai medici dell'ospedale</li> <li>o Focus group con i collaboratori delle aree sensibili.</li> </ul>	
	Informazione e sensibilizzazione interna/esterna sul progetto (articolo Bazarmagazine).	
	Elaborazione dei primi strumenti (Dizionario H-Babel - Dizionario multilinguistico d'emergenza - ecc.).	
	Contatti con la rete di partner sul territorio.	
	Progettazione e finanziamento corso per traduttori interni.	
	l'aggiornamento dell'elenco interpreti interni.	
	Emissione rapporto intermedio e scheda EOQUAL	
	<b>Fase II : 01.01.2007 - 30.05.2007</b>	Implementazione della piattaforma informatica per l'accesso alle risorse.
		Elaborazione linee-guida e regolamenti.
Organizzazione del I° corso per traduttori interni		
Inizio monitoraggio interventi di traduzione/mediazione.		
Gestione caso "paziente islamica"		
Informazione e sensibilizzazione interna/esterna sul progetto.		
Collaborazione per la Ricerca "Vulnerabilità e salute degli immigrati" (allegato 2).		
Emissione rapporto intermedio.		

<b>Fase III : 01.07.2007 - 31.10.2008</b>	Emissione newsletter interna.
	Informazione e sensibilizzazione interna/esterna sul progetto.
	Convenzione con DERMAN di SOS Ticino.
	Organizzazione del II° corso per traduttori interni
	Continuazione della formazione e sensibilizzazione su temi dell'interculturalità.
	II° aggiornamento dell'elenco interpreti interni.
	Definizione di un centro di competenza interno presso il Servizio sociale dell'ospedale.
	Ultimo incontro con Steering Committee ed emissione del rapporto finale.

<b>Lezione appresa</b>			
<b>AMBITO/FASI</b>	<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>	<b>SUGGERIMENTI</b>
<b>Obiettivi</b>	<p>Obiettivi raggiunti, in particolare per quanto riguarda gli strumenti e le risorse per la traduzione/mediazione.</p> <p>L'informazione e la sensibilizzazione ha raggiunto tutto il personale.</p> <p>Il coinvolgimento della rete esterna di partner e risorse è avvenuto.</p> <p>Convenzioni/accordi/contatti con rete di traduttori e mediatori esterni.</p>	<p>Difficoltà a formare nei tempi del progetto un numero elevato di collaboratori nell'ambito delle cure transculturali tenuto conto di altre priorità interne e del numero relativamente esiguo di utenti stranieri.</p> <p>Difficoltà a misurare alcuni indicatori di progetto per mancanza di dati amministrativi.</p>	<p>Incrementare e sistematizzare la formazione nell'ambito delle competenze transculturali sia nella formazione permanente sia per i nuovi collaboratori.</p> <p>Continuare l'evoluzione organizzativa e culturale ambendo a raggiungere gran parte degli standard MFH.</p> <p>Monitorare le casistiche e intervenire con risposte adeguate.</p> <p>Valutare l'adattamento dei documenti di cura e la traduzione di documenti in ottica multisito.</p>
<b>Risorse umane</b>	<p>Steering committee di progetto competente e disponibile.</p> <p>Capo progetto con sgravio 20%</p> <p>Gruppo di traduttori interni ad hoc formati.</p>	<p>Disponibilità di un team di progetto rappresentativo di tutti i servizi.</p> <p>Possibilità di coinvolgere i membri del team di progetto per una collaborazione più attiva.</p>	<p>Mantenere attivo il team di progetto anche dopo la chiusura.</p> <p>Garantire l'aggiornamento e la supervisione del gruppo di traduttori.</p>
<b>Tempo</b>	Adeguate agli obiettivi		
<b>Comunicazione</b>	Verbali steering e team qualità, newsletter	Garantire l'aggiornamento della piattaforma degli strumenti sviluppati.	Migliorare ulteriormente l'accesso alla piattaforma degli strumenti e risorse
<b>Costi (allegato 1)</b>	Risorse adeguate ai bisogni. Finanziamenti esterni. Rispetto del budget di progetto.		Utilizzare parte del budget inizialmente previsto per finanziare ulteriori attività di formazione e interpreti esterni.
<b>Rischi</b>	<p>Il mantenimento del livello qualitativo raggiunto è garantito dal centro di competenza presso il servizio sociale.</p> <p>L'ospedale ha inserito i principi legati all'approccio della diversità nei propri documenti strategici.</p>	Il numero esiguo di utenti stranieri e la loro presenza discontinua potrebbe diminuire la motivazione dell'organizzazione.	<p>Adeguate costantemente gli standard e gli strumenti alle esigenze.</p> <p>Attuare periodicamente azioni di sensibilizzazione interna.</p>

**Raccomandazioni generali per altri progetti*****Raccomandazioni interne all'ospedale:***

- Incrementare e sistematizzare la formazione nell'ambito delle competenze transculturali sia nella formazione permanente sia per i nuovi collaboratori.
- Continuare l'evoluzione organizzativa e culturale ambendo a raggiungere gran parte degli standard MFH.
- Monitorare le casistiche e intervenire con risposte adeguate.
- Valutare l'adattamento dei documenti amministrativi e di cura e la traduzione di documenti informativi (consenso, ecc.)
- Mantenere attivo il team di progetto anche dopo la chiusura.
- Migliorare ulteriormente l'accesso alla piattaforma degli strumenti e risorse.
- Utilizzare parte del budget rimanete per finanziare ulteriori attività di formazione e interpreti esterni.
- Adeguare costantemente gli standard e gli strumenti alle mutevoli esigenze interne/esterne.

***Raccomandazioni per altri ospedali:***

- Creare un centro di competenza interno ad ogni singola struttura (servizio sociale).
- Effettuare un audit interno in relazione al livello di raggiungimento degli standard nazionali d MFH.
- Attuare periodicamente strategie per favorire il coinvolgimento di tutti i collaboratori (analisi de bisogni tramite inchieste intere, focus group, lavori di gruppo, manifestazioni culturali, ecc.).
- Definire le linee-guida interne per la traduzione sulla base di quelle elaborate in OBV.
- Definire un budget per le spese di traduzione esterna, monitorare il loro numero, l'esito e i costi annui.
- Condividere le informazione riguardanti le competenze linguistiche dei collaboratori attivi nelle diverse strutture dell'EOC, in particolare per le lingue "rare".
- Inserire nel catalogo dei corsi interni i corsi per traduttori ad hoc.
- Valutare la possibilità di organizzare un sistema di traduzione telefonica tra varie sedi per rispondere a casi di estrema urgenza.
- Incentivare la sensibilizzazione e la formazione riguardo alle competenze transculturali di tutto il personale, soprattutto dei collaboratori che hanno contatto diretto con l'utenza).
- Valutare la possibilità di tradurre o far tradurre i formulari e/o le informazioni più importanti nelle lingue frequentemente utilizzate dai pazienti stranieri (consensi informati - depliant informativi o altro).

**Allegati:**

1. Consuntivo finanziario.
2. Abstract Ricerca "Vulnerabilità e salute degli immigrati".