



RELAZIONE ATTIVITÀ 2011

SPORTELLO INFORMATIVO
PER LA SALUTE DEGLI IMMIGRATI (SISI)

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE
(SC COMUNICAZIONE)

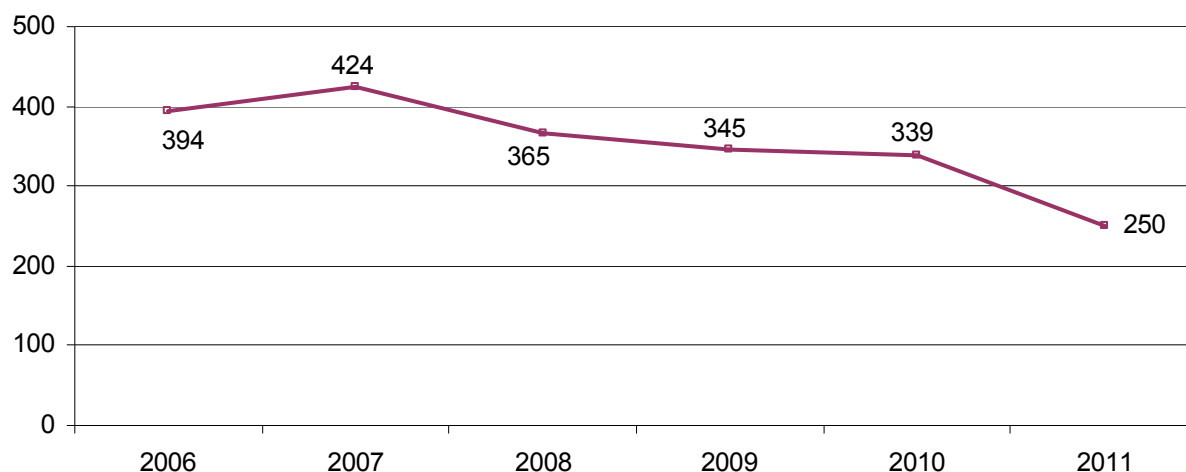
E

AMBULATORIO PER GLI STRANIERI
IN TEMPORANEA PRESENZA
(SC MEDICINA GENERALE)

1.1 II SISI

Dal 2000, l'Azienda USL Valle d'Aosta ha istituito lo Sportello Informativo per la Salute degli Immigrati (SISI), come parte integrante dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – SC Comunicazione), per fornire alle persone straniere residenti, domiciliati o temporaneamente presenti in Valle d'Aosta informazioni di carattere sanitario.

250 persone si sono rivolte allo sportello informativo nel 2011.



Oltre a fornire informazioni, il SISI rilascia il codice STP (Straniero Temporaneamente Presente), una sorta di tesserino sanitario, valido su tutto il territorio nazionale, dato agli immigrati extracomunitari non in regola con le norme di ingresso e di soggiorno. Con il codice STP, si assicurano nei presidi pubblici e accreditati, le cure ambulatoriali urgenti o comunque essenziali e continuative per malattia e infortunio (art. 35 Decreto Legislativo 286 del 1998 e Circolare n.5 del 2000 del Ministero della Sanità). Il codice STP indicato nella ricetta consente di acquistare i farmaci, nelle farmacie della Valle d'Aosta, pagando il prezzo del ticket.

Nel 2011 sono stati rilasciati 18 codici STP, a 7 uomini e a 11 donne di 10 diverse nazionalità. Sono stati invece rinnovati a 5 persone, 2 uomini e 3 donne, di 3 diverse nazionalità.

	STP rilasciati	STP rinnovati
2006	60	19
2007	27	28
2008	23	15
2009	17	9
2010	15	7
2011	18	5

Il SISI dell'Azienda USL Valle d'Aosta collabora con il CCIE, le associazioni di rappresentanza degli immigrati, le associazioni di volontariato impegnate in attività di accoglienza e orientamento, l'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta. Un rappresentante dell'Azienda USL è componente del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione.

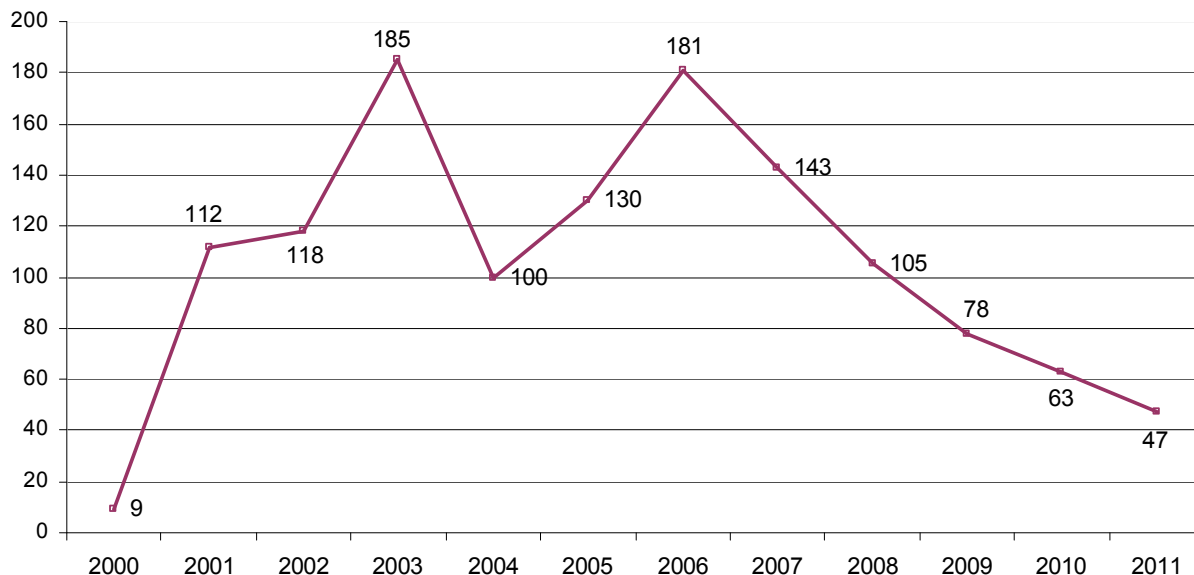
1.2 L'Ambulatorio per gli stranieri in temporanea presenza

L'Ambulatorio per gli stranieri in temporanea presenza offre il servizio di assistenza sanitaria di base agli stranieri con codice STP. Nel 2011, le visite all'Ambulatorio sono state 47, 11 le persone assistite, delle quali 3 donne, 6 uomini e 2 bambini. L'età media è di 36 anni. I loro Paesi di provenienza sono Albania, Bangladesh, Croazia e Marocco.

Le patologie riscontrate sono state: neurologiche (crisi cefalgica, cefalea); internistiche (bronchite acuta, piastrinopenia dnnd, diabete mellito, ipertensione, cardiopatia post ischemica, dolore in Coxartrosi, gonartrosi, ipotiroidismo); dermatologiche (alopecia); ortopediche (trauma dorsale accidentale); infettive (cistite acuta); urologiche (prostatite, tumore prostata sospetto).

Oltre ai pazienti indicati, dal 24 aprile al 25 agosto 2011, l'Ambulatorio ha anche visitato 54 persone provenienti dal centro di accoglienza di Lampedusa. Tutti di età compresa tra i 16 e i 32 anni, erano provenienti da: Bangladesh, Burkina Faso, Ciad, Congo, Gambia, Ghana, Guinea-Bissau, Libia, Mali, Nigeria, Sudan, Tunisia

Le nuove disposizioni normative, la disciplina e la regolarizzazione dei flussi migratori hanno influito sull'andamento delle visite nell'Ambulatorio. Attivato nel novembre del 2000 (9 visite in due mesi), ha registrato dei picchi di utenti nel 2003 e nel 2006.



1. 3 Il servizio di mediazione interculturale

Il servizio di mediazione interculturale, istituito nel 2003, è rivolto ai pazienti stranieri ed è a supporto dell'attività degli operatori sanitari. L'intervento è legato al tempo in cui la persona straniera necessita di un accompagnamento nelle strutture ospedaliere, in un particolare momento della sua vita (gravidezza, maternità, degenza in ospedale, patologia grave che può creare disagio al paziente o ai suoi familiari).

Nei confronti degli utenti stranieri si occupa di:

- informare e facilitare l'accesso ai servizi ospedalieri
- accogliere e rassicurare, esplicitare e chiarire le domande e i bisogni
- tradurre informazioni, documenti, prescrizioni, indicazioni di esami e modalità di cura
- rendere esplicite le regole di funzionamento del servizio

Nei confronti degli operatori sanitari, il servizio di mediazione svolge la funzione di:

- raccogliere e restituire le prime informazioni riguardo l'utente
- facilitare la comunicazione
- trasmettere informazioni relative a contesti e pratiche culturali differenti
- introdurre elementi di cambiamento organizzativo e di adattamento dei protocolli e delle procedure, sulla base delle caratteristiche dell'utenza.

- Numero totale di ore impiegato dalle **11 mediatrici interculturali** nel 2011: **1300**

Il servizio di mediazione interculturale gestisce, anche dal punto di vista organizzativo, gli imprevisti, come l'arrivo di profughi, nel mese di aprile, che ha inciso sul tipo di bisogni a cui rispondere.

Presidio ospedaliero Beauregard

- Nazioni dei pazienti assistiti: Albania, Algeria, Ciad, Cina, Egitto, Marocco, Libia, Romania, Siria, Tunisia. (In generale, emerge il prevalere della nazionalità magrebina con un aumento, nel tempo, delle donne di nazionalità cinese)

- Totale interventi: **299**

- Totale richieste di intervento: **236**

n. richieste di intervento del servizio di mediazione interculturale per reparto o ambulatorio	
Ostetricia	89
Ostetricia /Nido	38
Ostetricia/Nido/CUP	36
Pediatria	19
Ambulatorio di Ginecologia	9
Patologia neonatale	8
Pronto Soccorso	6
Centro Sterilità	5
Sala Operatoria	5
Anestesia / Ostetrica	4
Ambulatorio di gravidanza a rischio / Cup	4
Servizio Psicologia	4
Ambulatorio di Dermatologia / Cup	3
Ambulatorio di Neuropsichiatria	3
Ambulatorio di Gastroenterologia	1
Ambulatorio salute della donna - agopuntura / Cup	1
Cup / Informazioni	1
<i>totale</i>	<i>236</i>

La differenza tra il numero di interventi (299) e quello di richieste (236) indica la presa in carico del paziente straniero da parte della mediatrice culturale per più di un incontro.

Il dettaglio del numero di richieste di intervento per reparto fa emergere quali sono gli ambiti che hanno un maggior bisogno di mediazione interculturale.

Spesso, il mediatore interculturale segue il paziente straniero in tutte le fasi della sua cura e non solo in un reparto.

Ospedale Umberto Parini

- Nazioni dei pazienti assistiti: Albania, Algeria, Bangladesh, Ciad, Cina, Egitto, Gambia, Germania, Ghana, Iraq, Macedonia, Mali, Marocco, Niger, Libia, Repubblica dominicana, Romania, Russia, Sudan, Tunisia.

- Totale interventi: **354**

- Totale richieste di intervento: **134**

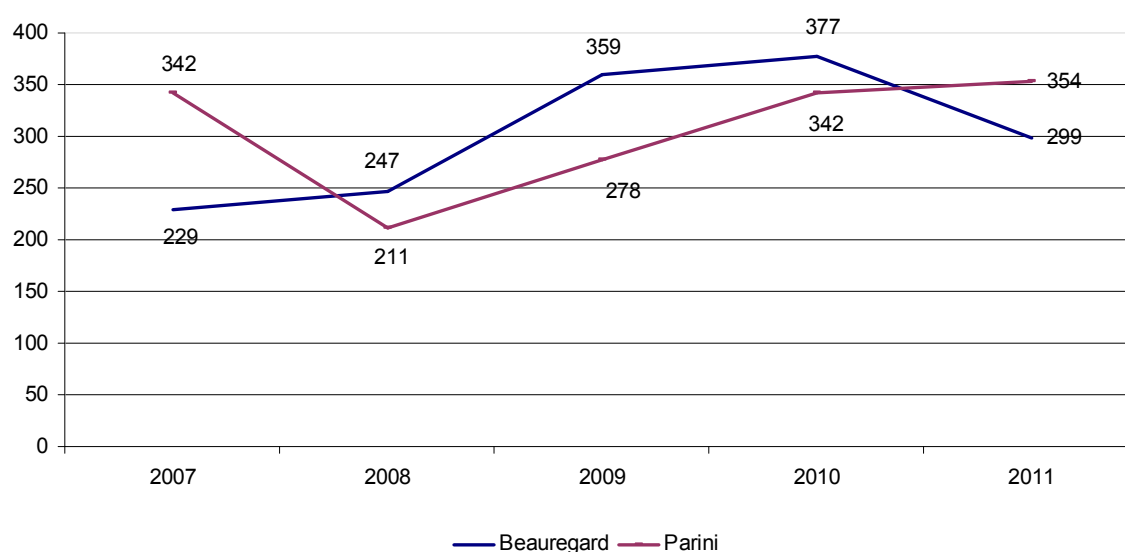
Nel caso dell'Ospedale Parini, la media di interventi per ogni richiesta è di 2,6 (maggiore rispetto a quanto succede al presidio ospedaliero Beauregard).

L'ambito per il quale è più frequente il bisogno di mediazione interculturale è il cup e, più in generale, la richiesta informazioni.

n. richieste di intervento del servizio di mediazione interculturale per reparto o ambulatorio	
Cup	57
Informazioni	17
Radiologia	9
Psichiatria	8
Pronto Soccorso	6
Cardiologia	5
Ambulatorio di Neurologia	5
Ortopedia	4
Ambulatorio di Oculistica	4
Oncologia	3

Malattie Infettive	3
Urologia	2
Chirurgia Generale	2
Odontostomatologica	2
Nefrologia	2
Pneumologia	1
Ambulatorio Ipertensione	1
Ambulatorio di Chirurgia	1
Medicina Generale	1
Ambulatorio Analisi	1
<i>totale</i>	<i>134</i>

Il grafico seguente mostra l'andamento nel tempo - dal 2007 al 2011 - del numero di interventi di mediazione interculturale nei due presidi ospedalieri di Beauregard e di Parini.



Il ruolo e le funzioni del servizio di mediazione interculturale sono riconosciuti dalle parti coinvolte, dopo anni di attività, come una pratica consolidata. Ha influito positivamente sulla qualità del servizio svolto l'attività formativa organizzata dall'Azienda USL:

- "Transcultura: verso un'organizzazione culturalmente competente", realizzato in collaborazione con l'Assessorato regionale Sanità, salute e politiche sociali

- "Orizzonti. Sviluppo di interventi integrati di prevenzione e contrasto della violenza di genere".

I due progetti di formazione, secondo i partecipanti, hanno migliorato la collaborazione tra operatori sanitari e mediatori interculturali, sulla base della condivisione di valori comuni e di competenze complementari.

2.1 Stranieri presenti in Valle d'Aosta e stranieri iscritti al Sistema Sanitario Regionale (SSR)

I dati di attività indicati relativamente al SISI, all'Ambulatorio per gli stranieri e al servizio di mediazione interculturale possono essere confrontati con l'andamento delle presenze di stranieri in Valle d'Aosta nel 2011 (Fonte Istat, Rapporto "Noi Italia 2012").

Stranieri residenti al 1° gennaio 2011 per i primi cinque paesi di cittadinanza											
	Romania		Albania		Marocco		Cina		Ucraina		Totale
	Valore Assoluto	%	Valore Assoluto	%	Valore Assoluto	%	Valore Assoluto	%	Valore Assoluto	%	Valore Assoluto
Valle d'Aosta	2.034	23,3	914	10,5	2.311	26,5	224	2,6	200	2,3	8.712

Stranieri residenti al 1° gennaio (valori assoluti, percentuali e variazioni percentuali)								
	2001			2011			Variazione 2010-2011	Variazione 2001-2011
	Stranieri	% di femmine	% sulla popolazione residente totale	Stranieri	% di femmine	% sulla popolazione residente totale		
Valle d'Aosta	2.630	54,7	2,2	8.712	54,8	6,8	6,2	231,3

- Stranieri **iscritti al SSR** (i dati sono solo parzialmente confrontabili con quelli del precedente paragrafo perché non si riferiscono al 1 gennaio, ma al 31 dicembre 2011)¹: **8.462**, pari al **6,7%** del totale dei cittadini iscritti al SSR

- Totale popolazione comunitaria : **2.705**, pari al **2.2%** del totale dei cittadini iscritti al SSR

- Totale popolazione extracomunitaria: **5.756**, pari al **4.5%** del totale dei cittadini iscritti al SSR

Le nazioni maggiormente rappresentate dei cittadini stranieri provenienti da Paesi comunitari sono:

Nazione	n. cittadini
Romania	2064
Francia	192
Polonia	165

Le nazioni maggiormente rappresentate dei cittadini stranieri provenienti da Paesi extracomunitari sono:

Nazione	n. cittadini
Marocco	2200
Albania	891
Tunisia	532
Repubblica della Moldavia	253
Ucraina	200
Cina	193
Repubblica Dominicana	182
Algeria	146

¹ Nel conteggio sono presenti tutti gli assistiti iscritti al SSR sia residenti che domiciliati in Valle d'Aosta. Sono inoltre compresi gli assistiti iscritti al SSR che hanno un Medico scaduto dopo il 01.10.2011 (90 giorni di tempo per rinnovo del permesso di soggiorno e garanzia della continuità assistenziale)