

Roma. L'Ospedale San Giovanni apre un servizio di mediazione interculturale

Publicato in [MEDIAZIONE INTERCULTURALE](#) da [A M M I 2](#) il 19 dicembre 2017. [Nessun commento](#)

Presso il Servizio per i pazienti Stranieri del San Giovanni di Roma è attivo, da novembre 2017, un servizio di mediazione interculturale per pazienti di varie origini. Un prezioso aiuto, disponibile tutte le mattine e anche su prenotazione.



Roma. L'azienda ospedaliera **San Giovanni Addolorata** (comunemente designata come Ospedale San Giovanni) è uno dei più grandi ospedali d'Italia ed è una delle più antiche strutture ospedaliere della capitale. Al San Giovanni è attivo da molti anni un **Servizio sanitario per stranieri** che si occupa sia di cittadini comunitari e extracomunitari di passaggio o regolarmente residenti, sia di persone sprovviste di permesso di soggiorno. Un servizio utilissimo per garantire il diritto universale alla salute e la prevenzione di malattie legate alla povertà e alla marginalità.

Dalla fine di quest'anno, l'Ufficio Stranieri del San Giovanni si è dotato di **un servizio di mediazione interculturale e linguistica** gratuito, attivo dal lunedì al venerdì in via regolare, e su prenotazione a chiamata.

La redazione di **MediatoreInterculturale.it** ha contattato il Servizio Stranieri dell'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata per farsi spiegare meglio gli obiettivi e il modello organizzativo di questo servizio.

L'intervista

La mediazione linguistico-culturale assicura maggiore vicinanza tra paziente ed operatore sanitario, garantisce un equo diritto all'informazione sanitaria e alle cure per tutti...

MediatoreInterculturale.it: L'Ospedale San Giovanni di Roma era già conosciuto per il suo "Servizio Pazienti Stranieri", che da molti anni assiste pazienti provenienti da tutte le parti del mondo. Da quest'anno avete deciso di organizzare un servizio quotidiano di mediazione linguistico-culturale. Quali sono le ragioni di questa scelta?

Risposta: Abbiamo scelto di attivare questo servizio visti i continui aumenti di pazienti stranieri presso i nostri reparti e pronto soccorso ; ciò è stato possibile grazie all'opportunità fornitaci da Azimut onlus, un'associazione che da anni lavora in Italia e all'estero per la promozione dei diritti umani. Azimut ci ha presentato una proposta di servizio di mediazione quotidiano basato su un sistema rotativo in diverse lingue. Le attività sono cofinanziate dalla Tavola Valdese, fondo 8 per mille e dal 5 per mille di Azimut onlus.

MediatoreInterculturale.it: Che ruolo ha la mediazione nell'assicurare un servizio sanitario di qualità per tutti?

Risposta: Numerose sono le persone straniere che usufruiscono dei servizi sanitari, ma che non riescono ad avere una reale consapevolezza della malattia e delle cure a causa delle difficoltà linguistiche. Le difficoltà comunicative sono notevoli e creano spesso un mancato accesso o una non piena fruibilità dei servizi. La mediazione linguistico-culturale assicura maggiore vicinanza tra paziente ed operatore sanitario, garantisce un equo diritto all'informazione sanitaria e alle cure per tutti, migliora il sistema di gestione ospedaliera del paziente.

Mediatore Interculturale.it: Come avete organizzato l'attivazione del servizio mediazione dal punto di vista gestionale?

Risposta: Il servizio di mediazione è gestito amministrativamente da Azimut onlus: i mediatori sono assunti dalla onlus. Due mediatori sono presenti a rotazione ogni giorno della settimana presso il Servizio Sanitario Stranieri (dal lunedì al venerdì ore 9.00-15.00). L'Ufficio è il punto di contatto tra gli utenti, il personale sanitario e i mediatori che sono a disposizione per recarsi nei Reparti di degenza, al Pronto Soccorso, e nei diversi ambulatori e servizi del San Giovanni-Addolorata. I mediatori rispondono ai numeri aziendali forniti e si recano nei reparti in base alle esigenze. Il sistema di turnazione è fisso, ma è possibile richiedere appuntamenti in diversi giorni per le stesse lingue o anche per lingue non indicate nello schema sotto. Queste sono le lingue parlate dai mediatori presenti dal lunedì al venerdì.

Aggiungiamo che dall'inizio del progetto c'è stata una pronta risposta dai reparti, che hanno apprezzato il valore aggiunto dei mediatori nel semplificare l'approccio tra personale sanitario e paziente straniero. Anche il ricorso al servizio a chiamata, che prevede la presenza del mediatore presso le sale operatorie o di diagnostica strumentale al fine di ottenere un consenso informato alle procedure ha avuto una buona adesione.

Il servizio è disponibile:

Lunedì: Bengalese, Indi, Inglese, Arabo, Francese

Martedì: Bengalese, Indi, Inglese,, Romeno, Russo, Ucraino,

Mercoledì: Bengalese, Indi, Inglese, Tigrino

Giovedì: Inglese, Tigrino, Ucraino, Russo, Polacco

Venerdì: Inglese, Pidjin english, Cinese, Arabo, Francese

Per informazioni e prenotazione servizio a chiamata:

Presidio San Giovanni – Corpo C, Via dell'Amba Aradam, 8 Piano Terra – Stanza T027

Mail: mmartellini@hsangiovanni.roma.it – rledda@hsangiovanni.roma.it

Tel 06 77058215 – Fax 06 77056758;