

**SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE ASL 3 PISTOIA
LINEE GUIDA PER LE STRUTTURE**

Mediatore Linguistico Culturale

Il Mediatore interculturale ha la funzione di accompagnare la relazione tra immigrati ed il contesto di riferimento, favorendo l'integrazione nella rete dei servizi socio sanitari, la rimozione di barriere linguistiche e culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture d'appartenenza, nonché l'accesso e la fruibilità nelle reti dei servizi pubblici, privati e del terzo settore presenti sul territorio.

Il Processo di Mediazione Linguistico Culturale necessita che la mediazione sia effettuata "a tre" coinvolgendo l'utente, l'operatore sanitario e la figura del mediatore.

Responsabilità e azioni

La Mediazione Linguistico Culturale prevede la messa in rete dei Mediatori con presenza fissa, programmata, urgente. E' inoltre prevista un'attività di interpretariato telefonico e di traduzione di testi scritti. Nei Presidi Ospedalieri e Territoriali la mediazione viene richiesta dal personale sanitario che è responsabile della presa in carico relazionale dell'utente straniero. A seguito dell'incontro, e verificata la difficoltà e complessità relazionale, sarà lo stesso personale ad attivare la richiesta di mediazione.

IN CASO DI RICHIESTA DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE DA PARTE DELLE STRUTTURE SANITARIE PER:

- **INTERVENTO DI MEDIAZIONE IN URGENZA**
- **MEDIAZIONE SU CHIAMATA PROGRAMMATA**
- **INTERPRETARIATO TELEFONICO**
- **TRADUZIONI DI TESTO**

COME PROCEDERE

1 CONTATTARE IL RESPONSABILE DI ZONA DELLA COOPERATIVA GLI ALTRI DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE ASL 3 AL SEGUENTE NUMERO 348/9581512

Se il cellulare a cui fa riferimento questo numero fosse spento, partirà in automatico dopo alcuni secondi, una segreteria che vi comunicherà il n° telefonico del 2° responsabile rintracciabile.

I due cellulari sono accessi in alternanza a seconda dei turni stabiliti dai due responsabili quindi ci sarà sempre un numero disponibile con cui potrete parlare negli orari stabiliti dal servizio:

07,30-22,00.

I responsabili di zona non svolgono il servizio sempre in sede quindi si sottolinea l'importanza che la richiesta venga sempre fatta in un primo momento telefonicamente: se il fax di richiesta (vedi punto successivo) viene inviato senza prima effettuare la telefonata al responsabile, il fax potrebbe essere visto anche molto in ritardo e ciò causerebbe disagi in primo luogo agli utenti e di conseguenza a tutti noi.

2 A SEGUITO DELLA V/S RICHIESTA TELEFONICA, IL RESPONSABILE PROVVEDERÀ A REPERIRE UN MEDIATORE CULTURALE CHE POTRÀ ACCOGLIERE LA V/S RICHIESTA.

Il responsabile, verificata con il richiedente la possibilità o meno di ricondurre la richiesta agli orari di presenza fissa dei mediatori (**ALLEGATO N°1**), vi contatterà per comunicarvi il nome del mediatore che si recherà presso la v/s struttura e vi darà tutte le altre informazioni del caso.

3 TERMINATI GLI ACCORDI TELEFONICI TRA VOI E IL RESPONSABILE DELLA COOPERATIVA, LA V/S STRUTTURA E' TENUTA A PRESENTARE UNA RICHIESTA SCRITTA PER IL SERVIZIO RICHIESTO TRAMITE GLI APPOSITI "MODELLI DI RICHIESTA" IN V/S POSSESSO ED INVIARLO VIA FAX AL SEGUENTE NUMERO Cooperativa Gli Altri FAX 0573/450866

Sul foglio di richiesta (Vedi ALLEGATO 2) dovrà essere specificato il tipo di servizio richiesto (programmata, urgente, telefonica ecc.) data, luogo e nome della struttura richiedente e dell'incaricato che richiede il servizio.. La richiesta dovrà essere compilata e controfirmata in ogni sua parte.

4 UNA VOLTA CHE IL MEDIATORE CULTURALE AVRÀ TERMINATO IL SUO LAVORO LA V/S STRUTTURA E' TENUTA A FARE FIRMARE AL MEDIATORE L'APPOSITO MODULO DI ATTESTAZIONE (VEDI ALLEGATO N°2) DOVE VERRÀ RIPORTATO L'ORARIO DI INIZIO E FINE PRESTAZIONE, FIRMA DEL MEDIATORE, TIMBRO E FIRMA DELLA STRUTTURA. IL MODULO VA CONSEGNATO AL MEDIATORE ED INVIATO SEMPRE ALLO STESSO NUMERO VIA FAX.

Nel caso la v/s richiesta fosse stata per un Servizio di *“Interpretariato Telefonico”* basterà inviare, a telefonata avvenuta, il modulo via fax compilato con le stesse modalità eccetto la firma del mediatore.

ALCUNE SPECIFICHE SULLE TIPOLOGIE DI SERVIZIO

PRESENZA FISSA

La Presenza Fissa prevede la presenza del mediatore linguistico culturale in uno specifico presidio (Ospedale o Territorio), nei giorni e negli orari convenuti e per le lingue previste dalle singole Aziende Sanitarie. Nell'occasione potrà essere richiesta anche la traduzione di semplici comunicazioni di servizio. Il Mediatore in presenza fissa è il riferimento locale della Mediazione, soddisfa bisogni d'informazione, ascolto, accompagnamento e facilitazione amministrativa, gestione degli interventi di mediazione su appuntamento, consulenza telefonica, mediazione linguistica e culturale a richiesta degli operatori dei servizi /reparti/ambulatori. Il Mediatore per lo svolgimento delle attività verifica il movimento degli utenti stranieri ricoverati presso il P.O. e/o presenti presso la struttura territoriale; acquisisce i dati prendendo visione della lista degli utenti stranieri da seguire in mediazione e pianifica la visita agli utenti anche di altre lingue in modo da comunicare ai colleghi eventuali necessità. Il Mediatore registra le prestazioni effettuate e gli orari di inizio-fine turno nell'apposito Registro Presenza Fissa (ALLEGATO N°3). Il registro va controfirmato e timbrato dal responsabile della Struttura ASL. Gli anticipi o prolungamenti di turno devono essere autorizzati dal Coordinamento della Cooperativa Gli Altri e attestati oltre che dal registro presenze anche attraverso la compilazione del modulo apposito (ALLEGATO n°2).

CHIAMATA PROGRAMMATA:

La richiesta dovrà essere attivata con un **preavviso di almeno 12 ore** e dovrà essere evasa nel luogo e orario indicato nella richiesta medesima. Il responsabile della Cooperativa comunica le informazioni relative al Mediatore coinvolto entro tre ore dalla richiesta. Nel caso che siano necessari ulteriori interventi di mediazione il responsabile della Cooperativa dovrà informare il responsabile della mediazione aziendale per avere la sua autorizzazione a programmare i suddetti appuntamenti. Il servizio è erogato dal Lunedì al Sabato tranne i giorni festivi.

CHIAMATA URGENTE:

La chiamata urgente può essere attivata solo nei casi per i quali la presenza del mediatore linguistico culturale non sia prevedibile ovvero non programmabile e non differibile. Generalmente i servizi richiedenti sono i Pronto Soccorso, la Chirurgia e alcuni reparti di Medicina collegati ai primi due, per attività non riconducibili alle altre tipologie di mediazione programmabili. Fra queste:

- 1) intervento chirurgico o altri trattamenti sanitari che devono risolversi nei tempi della urgenza-emergenza
- 2) comunicazione con l'assistito o la famiglia dell'assistito/a per questioni relative a comunicazioni urgenti e vitali per gli esiti del percorso sanitario non differibili
- 3) altre emergenze di volta in volta valutabili sulla base delle situazioni inerenti il servizio e l'utenza e autorizzabili dal responsabile aziendale del servizio di mediazione.

Tempi di attivazione: **90' dalla richiesta** Il servizio è erogato dal Lunedì al Sabato tranne i giorni festivi.

INTERPRETARIATO TELEFONICO:

L'interpretariato telefonico consiste in una prestazione di traduzione linguistica on line (operatore sanitario – mediatore – utente e viceversa) effettuata tramite il telefono. Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore **7,30 alle ore 22,00** compreso i giorni festivi.

TRADUZIONI TESTI

Per attivare il servizio l'operatore utilizza l'apposito modulo di richiesta (**ALLEGATO N°4**) dove indica i tempi, le modalità, le lingue in cui tradurre, la tipologia di materiale ed eventuali indicazioni sulla disposizione del testo. Alla richiesta va allegato il testo da tradurre che dovrà essere fornito in formato elettronico alla mail del coordinamento dell'ente gestore s.bontempelli@gli altri.org, in word per i file di testo ed in pdf per i documenti scannerizzati.

1. Il responsabile della Cooperativa trasmette la documentazione al responsabile aziendale **C.P.S.I Massimo Rossi tel 0572 460628 fax 0572 460297 mail: m.rossi@usl3.toscana.it** indicando la tipologia ed il numero di cartelle da tradurre
La traduzione potrà essere effettuata esclusivamente previa autorizzazione del Responsabile Aziendale per il Servizio di Mediazione
2. Una volta ottenuta l'autorizzazione, il coordinamento individua un traduttore idoneo a tradurre il testo proposto
3. L'Azienda comunica al coordinamento il nominativo del referente che fungerà da supporto al traduttore rispetto ai contenuti e alle specificità del testo
4. Il tempo di consegna per i testi a contenuto semplice è di 3 giorni. Il tempo di consegna per i testi a contenuto complesso è di 15 giorni



Cooperativa Gli Altri

5. Il testo tradotto dovrà essere consegnato all'operatore che ne ha fatto richiesta in formato elettronico ed in word e pdf.