



Regione Toscana  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

## Struttura di riferimento per la Mediazione culturale in Sanità – Regione Toscana *L'albero della salute*<sup>®</sup>

---

Responsabile dott.ssa Elisabetta Confaloni

### Corso di formazione per mediatori linguistico-culturali

#### CONOSCERE PER PREVENIRE

Progetto di miglioramento della qualità dell'assistenza erogata alle utenti straniere che hanno subito M.G.F. e alle utenti straniere che accedono al percorso "Interruzione volontaria della gravidanza. Ex L. 194/78"

#### Introduzione

La presenza sempre più significativa di donne migranti in Italia e in Toscana si accompagna alla necessità di vigilare costantemente sulla salute femminile, in special modo riproduttiva, al fine di rendere pienamente effettivo il diritto alla salute globale di cui le donne sono portatrici, come soggetti importanti delle odierne società in trasformazione. Sono infatti purtroppo ancora numerose le barriere economiche, sociali, comunicative e linguistiche che ostacolano la piena fruizione e l'accesso ai servizi sociosanitari da parte delle migranti, con il conseguente rischio di una minore assistenza in gravidanza, un non corretto uso della contraccezione e maggiore ricorso alla interruzione volontaria di gravidanza.

A partire da questa consapevolezza, la Struttura di riferimento per la Mediazione culturale in Sanità - Regione Toscana *L'Albero della Salute*, nell'ambito del progetto regionale "Conoscere per prevenire", ha ricevuto mandato di attuare un corso di formazione per mediatori linguistico-culturali incentrato sul focus della contraccezione, obiettivo scaturito dall'intenzione di dare attuazione ampia al finanziamento del Ministero della Salute sul contrasto alle Mutilazioni genitali femminili.

Nell'attuazione del Progetto si coniugano le convinzioni che non solo sia necessario riflettere sull'importanza della presenza del mediatore in alcuni momenti del percorso assistenziale, ma anche e soprattutto investire sulla formazione di mediatori capaci di orientarsi e orientare tra le diverse possibilità che offre attualmente il territorio toscano.

A una conoscenza delle opportunità di cura sul territorio si deve affiancare, cioè, anche una buona conoscenza dei metodi contraccettivi e una capacità di indirizzare e supportare al meglio le scelte di salute delle donne straniere.

#### Analisi dei bisogni

Il corso di formazione per mediatori linguistico-culturali ha preso le mosse dal confronto con coloro che ogni giorno si impegnano nei servizi per la presa in carico delle donne migranti, in particolare con le ginecologhe appartenenti al Tavolo di lavoro del progetto "Conoscere per prevenire", al fine di far emergere criticità ed elementi nodali delle tematiche da affrontare.

Si è tenuto conto di come, nel rapporto tra le donne straniere e il sistema dei servizi socio-sanitari, e, in particolare quelli relativi alla salute materno-infantile del territorio toscano, emergano diversi elementi di complessità.

I dati segnalano una presenza femminile straniera in crescita, spesso caratterizzata da una marcata stabilità residenziale, evidenziando, d'altro canto, alcune sacche di fragilità tra cui, in particolare, una crescita delle interruzioni volontarie di gravidanza effettuate.

L'esperienza delle ginecologhe del territorio al riguardo è segnata dalla percezione di una serie di difficoltà comunicative con le pazienti straniere; le informazioni e i suggerimenti, ad esempio, spesso non vengono compresi e recepiti e si segnala una scarsa aderenza ai percorsi consigliati. Ciò rende spesso difficoltoso mettere in campo strategie di prevenzione e realizzare un'alleanza per costruire delle solide basi per una buona salute delle donne.

Diviene importante, quindi, riflettere su queste tematiche e rendere il mediatore reale protagonista del percorso assistenziale, investendo sulla sua formazione e costruendo delle articolazioni con la funzione degli operatori socio-sanitari con cui sono chiamati quotidianamente a collaborare.

### **Obiettivi del corso**

La delibera n.1039 del 9-12-2008 che sancisce obiettivi e attività del Progetto Conoscere per prevenire, cita tra gli obiettivi quelli volti a:

- prevedere la presenza di mediatori formati sul fenomeno delle mutilazioni genitali femminili e sulla contraccezione al momento dell'intervento sanitario, per poter attivare un colloquio con le donne sui metodi anticoncezionali e facilitare l'invio alla struttura territoriale (consultorio) di competenza e/o al Centro Regionale di Riferimento per MGF, formazione regionale e monitoraggio delle risorse;
- indagare la qualità percepita dalle utenti in relazione alla risposta ricevuta rispetto al loro bisogno.

Tali indicazioni sono state tradotte in obiettivi formativi specifici e affiancati, da un lato all'analisi dei bisogni rilevati nella pratica da alcune ginecologhe del territorio, dall'altra ai bisogni formativi monitorati dalla Struttura di Riferimento nel corso della sua esperienza con i mediatori culturali - con particolare riferimento alla conoscenza del contesto sociale e dei dati quanti-qualitativi del fenomeno migratorio in Toscana -il corso si è proposto di:

- ◆ Favorire la conoscenza e l'aggiornamento sui flussi e sulle caratteristiche migratorie in Toscana aggiornate al 2008, con particolare attenzione alla presenza femminile.
- ◆ Osservare e promuovere la conoscenza degli aspetti organizzativi e funzionali della rete dei servizi territoriali dell'area della salute riproduttiva e materno-infantile.
- ◆ Analizzare i diversi modelli di mediazione nella loro articolazione applicativa all'interno dei servizi dell'area della salute riproduttiva e materno-infantile.
- ◆ Esaminare il ruolo del mediatore, anche in termini di competenze cognitive, operative e personali richieste per lo svolgimento della funzione di mediazione nei diversi contesti operativi.
- ◆ Analizzare le potenzialità e le principali criticità della relazione operatore-mediatore-utente straniero, con riferimento particolare al contesto della salute materno-infantile.
- ◆ Strutturare un percorso per facilitare l'acquisizione da parte dei mediatori di competenze di comunicazione efficace e mirata.
- ◆ Analizzare i diversi strumenti per attivare le competenze di salute e favorire la partecipazione attiva degli uomini e delle donne migranti.

### **Metodologia**

La giornata formativa ha garantito coerenza fra azioni e obiettivi privilegiando l'apprendimento e il confronto multilivello, non solo da docenti a partecipanti, ma anche tra partecipanti stessi, soprattutto dove appartenenti a diversi territori. Le ore a disposizione per la formazione sono state

dedicate a lezioni e discussioni guidate, mediante approcci e modelli “centrati sul discente” che valorizzassero l’apprendimento attivo basato sull’esperienza.

Con l’obiettivo di realizzare una formazione rispondente alle problematiche incontrate quotidianamente dagli operatori dei servizi, i docenti sono stati scelti tra coloro che sono personalmente impegnati negli ambiti descritti.

### **Articolazione del corso**

Il corso è stato articolato in una giornata di otto ore, replicata in ciascuna Area vasta e svoltasi nelle sedi di consueto scelte nell’ambito dei corsi regionali in Area vasta.

Le tre sedi aziendali sono state scelte sulla base delle indicazioni fornite ad oggi dal Settore Formazione dell’Assessorato Diritto alla Salute e alla luce delle pregresse collaborazioni realizzate nelle formazioni di Area vasta con la Struttura stessa (Progetto Mum health; progetto Rete Sensibile):

- **Firenze** per l’Area vasta Centro (20 novembre 2009);
- **Arezzo** per l’Area vasta Sud Est (11 di dicembre 2009);
- **Viareggio** per l’Area vasta Nord Ovest (12 di febbraio 2010).

Seguendo le raccomandazioni della Società Italiana di Medicina delle Migrazioni relative alla formazione, si è organizzata per ciascuna Area vasta una presenza in aula di 20, massimo 30 mediatori, al fine di «rendere effettivamente possibile il coinvolgimento diretto attraverso interventi, testimonianze, etc. e in modo da agevolare la conduzione di lavori di gruppo/esercitazioni». In linea con questa impostazione, i moduli formativi sono stati dedicati alle diverse tematiche, affiancando il contesto generale con quello specifico locale.

I nominativi dei mediatori linguistico-culturali contattati per definire gli effettivi partecipanti al corso sono derivati da una lista risultante dall’incrocio e dal confronto dei nominativi dei mediatori formati nell’ambito delle azioni previste dal progetto Mum Health realizzato dall’Albero della Salute e dei formati nell’ambito del corso sulle Mutilazione Genitali Femminili realizzato dall’Associazione Nosotras. Tra essi, sono stati selezionati i partecipanti effettivi sulla base di una dichiarazione di interesse degli stessi e dei seguenti criteri:

- essere mediatori operanti nell’area della salute materno-infantile in un’Azienda sanitaria/ospedaliera dell’Area vasta;
- essere mediatori operanti nell’area della salute materno-infantile presso associazioni, organizzazioni di volontariato, ambulatori, ecc. del territorio dell’Area vasta.

Sono stati previsti momenti di valutazione iniziale e finale attraverso strumenti semplici quali pre e post-test.

Una particolare attenzione è stata inoltre posta ai materiali di supporto alla formazione affinché potessero costituire una fonte di stimolo all’approfondimento delle tematiche oggetto del corso anche al termine della giornata formativa, nella convinzione che solo da una costante attività di aggiornamento, rielaborazione e utilizzo pratico di materiali possa derivare una formazione efficace e utile nelle concrete realtà lavorative dei partecipanti.

A tutti i partecipanti, a tale scopo, è stata dunque consegnata una cartellina contenente diversi materiali, sia in formato cartaceo che multimediale, utili a un approfondimento delle tematiche trattate ma anche all’operatività del loro lavoro quotidiano.

In particolare sono stati consegnati loro una ricostruzione delle tappe del progetto Conoscere per prevenire realizzata dalla dott.ssa Lazzarotti che ha realizzato una docenza su questo tema; articoli scientifici, testi e saggi inerenti le tematiche oggetto del corso formativo e in generale del progetto “Conoscere per prevenire”: interruzione volontaria di gravidanza, prevenzione, mutilazioni genitali femminili, sistema sanitario regionale, ecc.

Sono state inoltre consegnate in formato cartaceo alcune presentazioni che i docenti hanno mostrato durante i loro interventi, rimandando a un invio tramite mail - in formato digitale - di quelle non incluse in cartellina.

Inoltre, è stata consegnata la pubblicazione “In Toscana: letture della salute globale dei migranti”, a cura dell’Albero della Salute, contenente un aggiornamento sui dati e sulle principali caratteristiche del fenomeno migratorio in Toscana, con un focus specifico sugli aspetti socio-sanitari.

Infine, sono state consegnate copie dei materiali di comunicazione inerenti al progetto “Mum Health” dell’Albero della Salute. In particolare sono state masterizzate per l’occasione copie del dvd multilingue “Parole di donne, parole di salute” corredato dalle relative istruzioni d’uso e del “cd audio del Libretto sulla salute di Mum Health”, quest’ultimo consegnato a ciascun mediatore nella propria lingua madre. Erano inoltre presenti in visione e disponibili a chi fosse stato interessato a prenderne una copia i “Libretti sulla salute di Mum Health” nelle varie lingue.

### **Articolazione dei moduli**

→ l’ordine degli interventi non è stato il medesimo nelle tre edizioni per esigenze contingenti.

#### **- Introduzione**

dott.ssa Elisabetta Confaloni, Bioeticista, Responsabile dell’ Albero della Salute, che ha ricostruito il senso e gli obiettivi del progetto generale Conoscere per prevenire e ha illustrato il modello della mediazione integrata anche nell’ambito della salute materno infantile. Ha, inoltre evidenziato la continuità dei progetti regionali sulla salute materno infantile.

#### **- Focus - La contraccezione: i metodi, le efficaci**

dott.ssa Rocca Salvia, Ginecologa SSR, Asl 10 Firenze (edizione Area vasta Centro, edizione Area vasta Sud Est)

dott.ssa Paola Marini, Ginecologa SSR, Responsabile U.F. Consultoriale VDN, Asl 3 Pistoia (edizione Area vasta Nord Ovest)

Il modulo si è soffermato sull’illustrazione dei diversi metodi contraccettivi e sulla spiegazione delle relative efficacie con l’obiettivo di sostenere il mediatore linguistico-culturale come figura ponte e di facilitazione per affiancare al meglio gli operatori nella relazione con le donne straniere rispetto alle scelte di salute riproduttiva.

#### **- Le Interruzioni Volontarie di Gravidanza: le IVG ripetute, strategie partecipative per affrontare il fenomeno**

dott.ssa Serena Donati, Ginecologa, Istituto Superiore di Sanità - Dip. Epidemiologia, sorveglianza e promozione della salute (edizione Area vasta Centro)

dott.ssa Angela Spinelli, Epidemiologa, Istituto Superiore di Sanità - Dip. Epidemiologia, sorveglianza e promozione della salute (edizione Area vasta Sud Est)

dott. Michele Grandolfo, Dirigente di ricerca, Istituto Superiore di Sanità - Dip. Epidemiologia, sorveglianza e promozione della salute (edizione Area vasta Nord Ovest)

Il modulo ha offerto un’ampia panoramica sul fenomeno dell’IVG in Italia e sulla sua evoluzione storica. Sono state analizzate le cause dell’IVG ripetuta secondo il Rapporto Istisan 2007 e sono stati illustrati i risultati di un’indagine multicentrica che l’Istituto Superiore di Sanità ha condotto nel 2004 sul ricorso all’IVG tra le donne immigrate.

#### **- Tavolo di confronto tra le associazioni, i gruppi, i mediatori e gli operatori socio-sanitari con la partecipazione dei docenti e il coordinamento dell’Albero della Salute.**

È stata dedicata una parte della mattinata del corso di formazione a un momento di confronto volto a mettere in relazione e dare valore alle prospettive dei diversi attori coinvolti nella presa in carico delle interruzioni volontarie di gravidanza delle donne straniere.

La scelta di un momento di confronto tra attori diversi del territorio, portatori di letture 'sitate' all'interno di specifici punti di osservazione, ha permesso di far emergere e di condividere le caratteristiche e le criticità del fenomeno delle IVG, collegando i contenuti formativi dei moduli precedenti alle esperienze dirette e stimolando la valorizzazione dei percorsi e le testimonianze dei partecipanti. Particolare attenzione è stata posta a implementare e sostenere la capacità dei mediatori linguistico-culturali di saper agire e sapersi relazionare in contesti complessi e, talvolta, critici.

#### **- Migranti in Toscana nel 2008**

dott.ssa Beatrice Lazzarotti, dott.ssa Maria Laura Russo, Sociologhe, ricercatrici L'Albero della Salute

Il modulo ha fornito i dati aggiornati relativi alla presenza dei migranti nel tessuto sociale della Regione, evidenziando le specificità del territorio rispetto alle tendenze nazionali e analizzando più approfonditamente le caratteristiche della presenza femminile straniera. I dati presentati sono stati declinati e approfonditi scendendo nel dettaglio territoriale delle tre Aree vaste di riferimento.

È stata inoltre posta particolare attenzione ai dati che segnalano alcune delle maggiori criticità nell'ambito della salute riproduttiva delle donne straniere, in particolare rispetto al fenomeno dell'IVG.

#### **- Il sistema sanitario in Toscana: l'offerta consultoriale per le donne immigrate**

dott.ssa Rosa Maranto, Medico di comunità, Responsabile U.F. Attività consultoriale, Asl 6 Livorno

Il modulo ha illustrato l'organizzazione dell'offerta del servizio socio-sanitario con uno specifico approfondimento sul ruolo, le funzioni, i servizi del consultorio. In particolare è stata consolidata la competenza relativa alla conoscenza delle diverse possibilità e dei percorsi assistenziali del settore materno-infantile presenti nel contesto regionale toscano.

#### **- L'attuale normativa sull'immigrazione in Italia**

dott. Sergio Briguglio, Esperto in normativa sull'immigrazione

Il modulo ha fornito ai mediatori linguistico-culturali una panoramica dell'attuale legislazione e dei principi che regolano la normativa sull'immigrazione con un particolare approfondimento riguardo alle donne straniere, alla tutela della salute e ai diritti di accesso ai servizi socio-sanitari da parte degli stranieri in Italia.

#### **- Gli strumenti Mum Health per la promozione della salute dei migranti**

dott.ssa Fabrizia Petrei, Esperta di comunicazione, referente L'Albero della Salute

Il modulo ha illustrato ai mediatori gli strumenti di comunicazione realizzati nell'ambito del progetto Mum Health che sono stati consegnati loro in cartellina e delle linee guida per il loro migliore utilizzo secondo strategie partecipative in un'ottica di favorire l'*empowerment* delle donne migranti rispetto alla loro salute.

## Gradimento

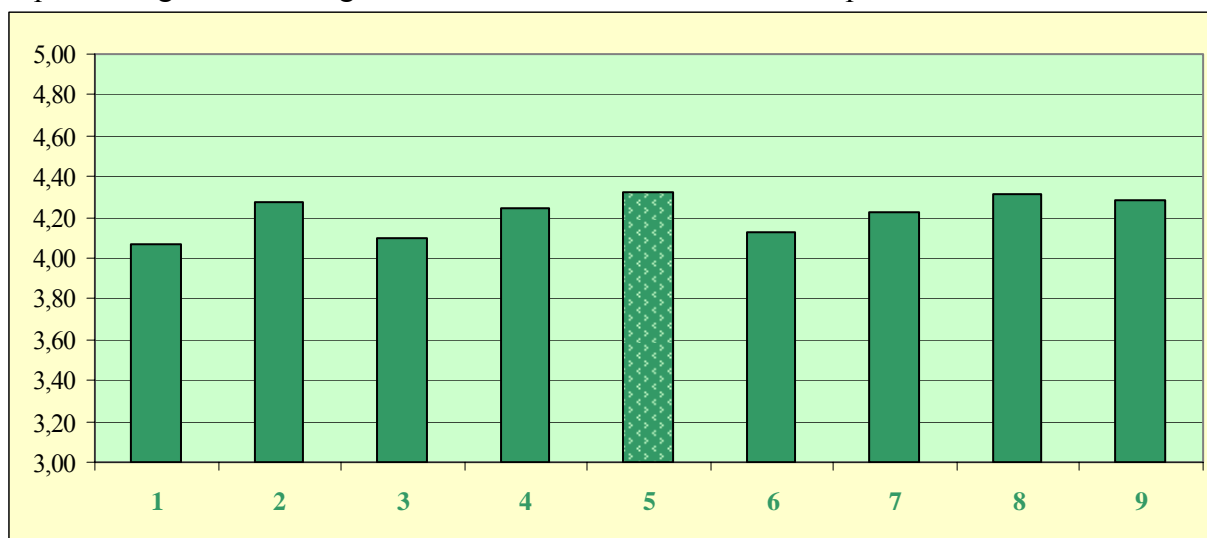
Alla fine dell'incontro, ciascun partecipante ha compilato un questionario relativo al gradimento della giornata di formazione, composto da 14 domande con risposta su base ordinale con una scala da 1 (minimo gradimento) a 5 (massimo gradimento). Il questionario è stato compilato in forma anonima.

Si riportano di seguito in forma sintetica i risultati derivati dall'analisi e dall'elaborazione dei dati raccolti dai questionari compilati dai partecipanti alle tre edizioni del corso (Firenze, Arezzo, Viareggio).

Sono stati analizzati 62 questionari: la media dei valori medi delle risposte si attesta intorno a 4, con punteggi che variano tra il 4,1 al 4,3. Questo evidenzia un buon livello di soddisfazione rispetto all'evento da parte dei partecipanti.

Il questionario ha inteso sondare il gradimento secondo diverse angolazioni, la prima delle quali ha riguardato le **impressioni generali**: si nota come il gradimento si esprima in maniera più accentuata rispetto alla chiarezza degli obiettivi della giornata di formazione (dom\_5) e con i punteggi più bassi (ma comunque superiori al 4) per quel che riguarda, invece, l'efficacia del corso nello stimolare cambiamenti nell'attività professionale del partecipante (dom\_1) e l'appropriatezza dei contenuti rispetto alle conoscenze pregresse (dom\_3).

### Impressioni generali della giornata di formazione - media delle risposte



#### domande

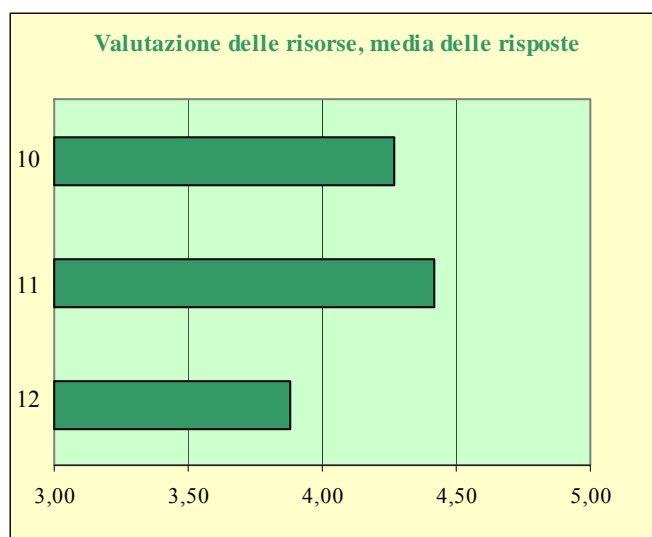
#### valore medio

1) Il corso è stato <b>efficace</b> al fine della mia formazione continua, nello stimolare cambiamenti nella mia attività professionale.	4,1
2) La <b>qualità</b> complessiva del corso è stata buona.	4,3
3) I contenuti del corso sono stati appropriati alle mie conoscenze.	4,1
4) Gli obiettivi del corso sono stati chiari.	4,2
5) Il contenuto del corso è stato coerente con gli obiettivi proposti.	4,3
6) Il livello di trattazione degli argomenti del corso è stato appropriato alle mie conoscenze.	4,1
7) Gli argomenti del corso sono stati trattati in maniera approfondita.	4,2
8) La metodologia didattica del corso è stata efficace.	4,3

La griglia di valutazione da 1 a 5 punti permette al partecipante di indicare, in modo crescente, il proprio grado di accordo con l'affermazione presentata nel questionario. Nello specifico:

- 1 denota che il partecipante è completamente in disaccordo con l'affermazione.
- 2 denota che il partecipante è parzialmente in disaccordo con l'affermazione.
- 3 denota che il partecipante non è in accordo né in disaccordo con l'affermazione.
- 4 denota che il partecipante è in accordo con l'affermazione.
- 5 denota che il partecipante è completamente in accordo con l'affermazione.

A seguire, è stato chiesto un giudizio rispetto alle **risorse**: in primo luogo, in relazione al tempo messo a disposizione, valore utile per riflettere, in fase di valutazione ex-post, sulla gestione del tempo speso nelle diverse attività previste dal corso; in secondo luogo, rispetto alla documentazione distribuita, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo; infine, rispetto al tempo dedicato al confronto e al dibattito. Per tali domande il punteggio dimostra un sostanziale giudizio positivo, con una media pari a 4,2. Il valore più alto si registra per l'appropriatezza della documentazione messa a disposizione (dom\_11), restituendo quindi un ottimo grado di apprezzamento dei materiali scientifici relativi alle tematiche trattate e dei materiali di comunicazione multimediali che sono stati consegnati in cartellina a tutti i partecipanti.



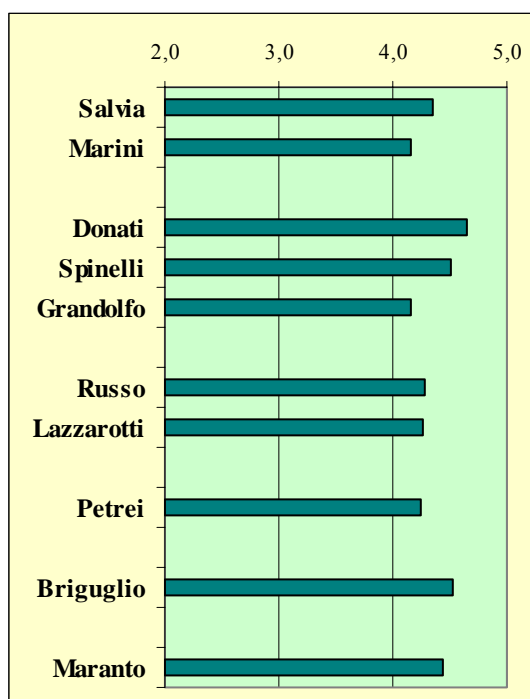
domande	valore medio
10) Il tempo previsto dal corso per acquisire le informazioni contenute è stato sufficiente.	4,3
11) La documentazione messa a disposizione nel corso è appropriata quantitativamente e qualitativamente.	4,4
12) Il tempo dedicato al dibattito è stato uno strumento utile di scambio di conoscenze ed esperienze.	3,9



Il successivo passaggio della valutazione del gradimento ha riguardato le relazioni presentate e la relativa capacità comunicativa dei **docenti**. Anche in questo caso i valori assegnati evidenziano un gradimento piuttosto alto, accompagnato da una certa omogeneità, dal momento che i giudizi si attestano tutti tra il 4.2 e il 4.7. Il livello della qualità delle relazioni risulta piuttosto alto, caratterizzato da un'elevata professionalità dei relatori - tutti altamente qualificati - e particolarmente apprezzate risultano le docenze effettuate dall'Istituto Superiore di Sanità e l'intervento avente per oggetto la normativa sull'immigrazione, testimonianza dello specifico interesse dei mediatori su questo argomento e del loro bisogno di tenersi aggiornati a riguardo.

Si riportano di seguito i valori medi conseguiti dai singoli docenti, tenendo conto che sono stati raggruppati in funzione dell'intervento presentato, dal momento che non tutte le relazioni sono state presentate dagli stessi docenti nelle tre edizioni del corso.

I seguenti docenti hanno avuto efficaci capacità comunicative.	
Salvia	4,3
Marini	4,2
Donati	4,7
Spinelli	4,5
Grandolfo	4,2
Russo	4,3
Lazarrotti	4,3
Petrei	4,3
Briguglio	4,5
Maranto	4,4



Infine, è stata richiesta una valutazione della **qualità delle singole parti del corso**.

Qualità intesa come:

- rilevanza del contenuto del modulo rispetto alla necessità di aggiornamento;
- efficacia nel raggiungimento degli obiettivi formativi preposti dal modulo;
- interesse suscitato dal modulo e gradimento complessivo del modulo stesso.

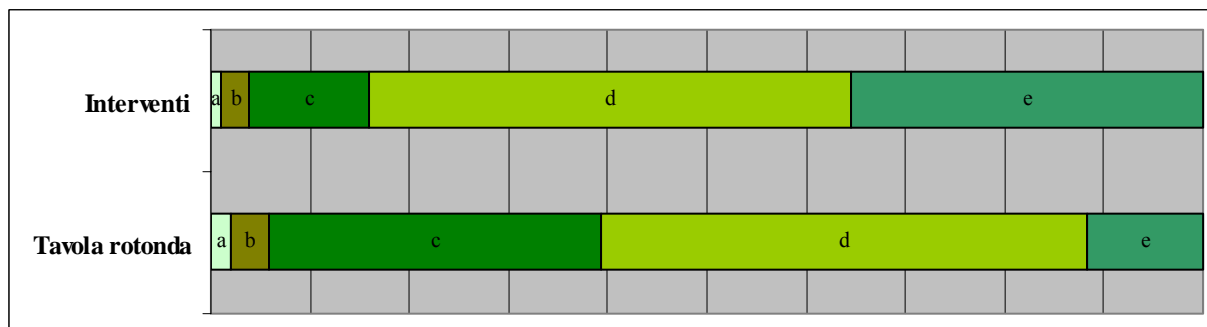
Il questionario dava la possibilità di esprimere un giudizio su una scala ordinata da *a* (minima qualità) ad *e* (massima qualità).

Anche in questo caso emerge un giudizio positivo, gradato tra l'ottimo e il buono, per entrambe le parti del corso (relazioni dei docenti/tavola rotonda).

In particolare, il 60% dei partecipanti giudica positivamente il momento della tavola rotonda, collocandolo tra l'ottimo e il buono, mentre l'84% giudica ottimi o buoni gli interventi dei docenti. Si può ipotizzare che la differenza di giudizio fra i due momenti sia ricollegabile ai limiti di tempo che hanno per certi aspetti condizionato le possibilità di approfondimento e di estensione del momento del confronto e del dibattito.



## Giudizio sulla qualità delle singole parti del corso

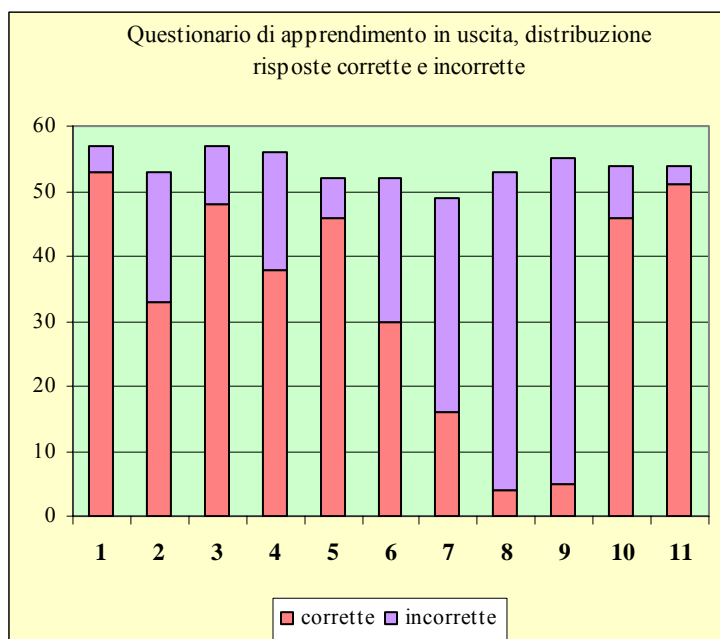


**A. Pessima**  
**B. Insufficiente**  
**C. Sufficiente**  
**D. Buona**  
**E. Ottima**

## Valutazione dell'apprendimento

La giornata di formazione si è conclusa con la compilazione di un questionario di valutazione dell'apprendimento. Le domande sono state formulate dai docenti e hanno riguardato i concetti ritenuti essenziali per ciascuna relazione. Sono stati analizzati 57 questionari.

La maggior parte delle domande ha ricevuto più della metà delle risposte corrette (cfr figura seguente); è da notare inoltre il differente numero di risposte per ciascuna domanda (asse delle ordinate). Emerge una notevole criticità rispetto alle domande aventi per oggetto aspetti della normativa sull'immigrazione, collegata presumibilmente all'elevato livello di tecnicismo della materia. Infine, si rileva un bisogno di approfondimento sulle caratteristiche fondamentali della presenza migrante su territorio toscano.



Argomenti delle domande	n.
presenza dei migranti in Toscana 2008	1
metodi partecipativi nei servizi	2
focus:la contraccezione	3
presenza delle donne	4
percentuale delle ivg	5
normativa immigrazione	6
offerta consultoriale	7
	8
	9
	10
	11