


**SCHEDA INTERVENTO – PROGRAMMA ATTUATIVO ANNUALE PER L'ANNO 2011.
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI TRIENNALI**
SCHEDA N. 3
INTERVENTI RIVOLTI AI TARGET*

Responsabilità Familiari <input type="checkbox"/>	infanzia e adolescenza <input type="checkbox"/>	Giovani <input type="checkbox"/>	Anziani <input type="checkbox"/>	Disabili <input type="checkbox"/>	Immigrati stranieri X	Povertà e Esclusione sociale <input type="checkbox"/>	Salute mentale <input type="checkbox"/>	Dipendenze <input type="checkbox"/>
--	--	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	--	--	--

CON LE FINALITÀ DI:

Informazione/Promozione del benessere sociale, della salute e di stili di vita sani X	Prevenzione <input type="checkbox"/>	Cura/Assistenza <input type="checkbox"/>
---	---	---

INTERVENTI PER L'INTEGRAZIONE GESTIONALE E PROFESSIONALE

☐
(accesso integrato, sportello unico distrettuale, sportello sociale, ufficio di piano, protocolli fra servizi, funzionamento delle unità di valutazione multiprofessionale, formazione delle diverse figure professionali, tecnologie informatiche, soluzioni gestionali, stato di avanzamento ed eventuale adeguamento del programma di trasformazione delle Ipab in Asp)

PIANO DI ATTIVITÀ FRNA

L'intervento o l'insieme di interventi rientrano nel Piano di attività per la non autosufficienza*

☐
PROGRAMMA DI ATTIVITÀ INFANZIA E ADOLESCENZA L. R. N. 14/08
AZIONE DA SVILUPPARE:

L'azione è di nuova attivazione?					No <input type="checkbox"/>		Sì <input type="checkbox"/>	
Specificare in quale delle azioni da sviluppare in ogni Distretto rientra, di cui al punto 2.3 del Programma Infanzia e Adolescenza:								Altro
1. Supporto della domiciliarità <input type="checkbox"/>		2. Presa in carico multidisciplinare e lavoro d'équipe <input type="checkbox"/>		3. Costituzione/integrazione di un Fondo comune <input type="checkbox"/>		4. Sistema di accoglienza in emergenza <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>



INTERVENTO/PROGETTO: La mediazione interculturale interaziendale: ospedali e servizi in rete nella Provincia di Ferrara (in continuità con l'anno precedente)

OBIETTIVO/I TRIENNALE/I DI RIFERIMENTO COMPRESI QUELLI D'INTEGRAZIONE CON ALTRE POLITICHE:

Garantire opportunità di accesso ai servizi e tutela delle differenze geo-culturali e precisamente:

Finalità del coordinamento della mediazione interculturale interaziendale (Azienda USL e Azienda Ospedaliera-Universitaria):

- Rendere omogenea l'organizzazione dei percorsi di mediazione interculturale disponibili presso la rete dei servizi socio-sanitari provinciali.
- Monitorare l'evoluzione dei bisogni del territorio per fornire informazioni utili alla programmazione.
- Diversificare l'offerta di mediazione interculturale a seconda delle caratterizzanti del territorio, del tipo di competenza linguistica e del tipo d'intervento richiesto.
- Assicurare un corretto utilizzo delle risorse disponibili nel rispetto delle indicazioni fornite nel Piano Operativo Interaziendale di Mediazione.
- Diffondere tra gli operatori le conoscenze e le informazioni riguardo le possibili risposte da fornire agli utenti stranieri.
- Sviluppare le competenze dei professionisti affinché siano i primi attori della mediazione.
- Assicurare il livello di competenza dei mediatori interculturali.
- Garantire la definizione ed il monitoraggio di standard di qualità sulla funzione di mediazione

Finalità della funzionalità di mediazione interculturale interaziendale (Azienda USL e Azienda Ospedaliera-Universitaria):

- Promuovere percorsi non condizionati dalle differenze culturali e linguistiche per tutti coloro che hanno bisogno di cura, assistenza sanitaria ospedaliera/territoriale, sostegno sociale;
- Facilitare gli operatori dei Servizi nell'accogliere l'utenza straniera;
- Facilitare i cittadini stranieri nell'accesso e la fruibilità dei servizi;
- Tutelare la riservatezza dell'utente straniero nella comunicazione con l'operatore, dando la possibilità di scegliere di usufruire del mediatore invece che parenti od amici.

Il servizio di mediazione attua interventi che permettono di ottimizzare i rapporti tra operatori e utenti stranieri su tre piani d'azione:

1. La mediazione culturale;
2. La mediazione linguistica;
3. La mediazione nella gestione delle pratiche amministrative

1. Soggetto capofila dell'intervento (Comune, forma associativa, Ausl,...)	Soggetto Capofila – Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara Protocollo d'intesa del Progetto interaziendale - Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara e Azienda USL di Ferrara -
2. Ambito territoriale di realizzazione (di norma distrettuale, specificare in caso diverso se subdistrettuale o provinciale)	Ambito territoriale – Provincia di Ferrara (interaziendale tra Azienda USL e Azienda Ospedaliero-Universitaria)
3. Referente dell'intervento: nominativo e recapiti	Responsabile Interaziendale - Sandra Bombardi Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara Ufficio Accoglienza e Mediazione - Area Comunicazione 0532.236527 Cell. 340.7887788 s.bombardi@ospfe.it



	Referente Progetto dell'Azienda USL – Paola Castagnotto 0532.235647 p.castagnotto@ausl.fe.it
4. Destinatari	Operatori della rete dei servizi socio- sanitari della Provincia di Ferrara Cittadini stranieri utenti e potenziali utenti dei servizi socio sanitari della Provincia di Ferrara
5. Eventuali interventi/politiche integrate collegate	L'intervento risponde a bisogni espressi dal contesto organizzativo (rete dei servizi sociali e della salute) e territoriale caratterizzati da complessità relazionale, povertà di legami e isolamento sociale. Interventi/Politiche integrate collegate – Politiche sociali e Politiche del terzo settore
6. Azioni previste	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidare l'utilizzo della procedura Interaziendale di coordinamento e di funzionalità di mediazione 2. Consolidare l'utilizzo degli strumenti interaziendali per documentare l'attività di coordinamento e di mediazione 3. Attuare il nuovo Piano Annuale di Mediazione Interaziendale. 4. Rinnovo della Delibera Interaziendale e Rinnovo della Fornitura Interaziendale di Mediazione 5. Produrre la brochure interaziendale 6. Rinnovo della borsa di studio Coordinatore Interaziendale dei Mediatori Interculturali 7. Realizzare interventi di mediazione programmata e ordinaria con presenza fissa del mediatore per un totale di ore settimanali presunte di mediazione 97, di cui n. 38 per l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara e n. 56 per l'AUSL di Ferrara 8. Realizzare interventi di mediazione urgente 9. Realizzare strumenti che facilitano la comunicazione, l'accesso, l'accoglienza e la fruibilità dei servizi socio-sanitari; 10. Traduzione multilingue di materiale informativo dei Servizi Socio-Sanitari; 11. Elaborazione ed analisi dei dati riguardanti l'accesso ai Servizi Socio-Sanitari del territorio, produrre report annuali Pianificare l'incremento delle ore settimanali di mediazione come documentato dall'analisi del bisogno: n. 4 ore di Mediazione in lingua URDU in Ambito Pediatrico (n. 2 Pediatria di Comunità e n. 2 Pediatria di libera scelta) Distretto Sud Est - Portomaggiore; n. 4 ore di Mediazione in lingua Araba in ambito Salute Donna Distretto Ovest – Cento; n. 4 ore di Mediazione in lingua Araba in Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara; n. 5 ore Mediazioni programmate in Lingua URDU e Cinese. 12. Analisi di fattibilità e Sviluppo presso il Distretto Ovest – Ospedale di Cento – del nodo di rete a livello di Presidio che garantisca il monitoraggio e la risposta di aiuto di mediazione <p>In continuità rispetto la programmazione triennale</p>
7. Istituzioni/attori sociali coinvolti	Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara Azienda USL di Ferrara Cooperativa CAMELOT Provincia di Ferrara – Assessorato alle politiche sociali e sanitarie e immigrazione Comuni della Provincia – Assessorati alle politiche sociali e sanitarie e immigrazione



<p>8. Risorse umane che si prevede di impiegare</p>	<p>1. Responsabile Interaziendale 1. Referente Progetto dell'Azienda USL 1. Coordinatore dei mediatori interculturali Repertorio Mediatori 9. Referenti individuati in 7 sedi di mediazione presenti nella rete dei servizi sociali e sanitari Rete dei Facilitatori dell'Accoglienza e Mediazione</p>
<p>9. Risultati attesi in relazione a indicatori regionali/distrettuali (da esplicitare)</p>	<p>Risultati attesi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modello organizzativo omogeneo • Rilevazione continua dei bisogni • Offerta di mediazione diversificata • Utilizzo delle risorse nel rispetto delle differenze • Formazione del personale in tema di equità nel rispetto delle differenze • Valutazione continua dei mediatori e Piano di inserimento al lavoro • Utilizzo proprio degli strumenti di monitoraggio <p>Benefici territoriali e inter-aziendali</p> <p>Il miglioramento delle condizioni di vita e di salute dei migranti presenti nella Provincia è tra le priorità presenti nello strumento di programmazione territoriale. Atto Triennale di Indirizzo e Coordinamento 2009-2011 approvato dalla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrazione professionale tra operatori delle aziende dove particolarmente presente utenza straniera, dando vita ad una "comunità di pratiche"; • Produrre strumenti di comunicazione che permettano il governo del processo di mediazione Interaziendale, la documentazione della presa in carico e la continuità assistenziale; • Individuare e utilizzare competenze avanzate in ambito relazionale/ educativo presenti nelle Aziende • Fornire risposte di aiuto " Secondo Cultura". <p>Indicatori</p> <ul style="list-style-type: none"> - N° Incontri Tavolo Tecnico Interaziendale - N° di assenze non concordate del mediatore/N° totale di presenze previste da programmazione - N° criticità risolte con esito positivo/N° totale di criticità documentate - % di mediatori che attraverso la valutazione continua annuale ottengono almeno discreto su tutti i parametri di valutazione presenti nella Scheda di Valutazione Mediatore Interculturale. - Numero di interventi di mediazione svolti/ numero di utenti presi in carico. - Numero di interventi di mediazione effettuati/ il numero di richieste di mediazione inoltrate dalle UU.OO. e Servizi - Numero di stranieri ai quali è stata attivata la rete sociale (Servizi alla persona, terzo settore) / Numero di utenti stranieri con documentato rischio di isolamento sociale. <p>Conclusioni</p>



		<p>L'idea di gestire e leggere la domanda di salute degli utenti stranieri in maniera integrata pone le basi per un progetto interaziendale tra Azienda Ospedaliero Universitaria e Azienda USL di Ferrara, il cui inizio risale a Novembre 2007 (Delibera n. 174, Agosto 2007). Il progetto utilizza un metodo di lavoro che favorisce la forte integrazione dei professionisti e dei Servizi. Questo ha facilitato l'accesso, in maniera equa, degli utenti stranieri presso i Servizi socio-sanitari della Provincia di Ferrara. Nell'anno 2008 la funzionalità di mediazione interculturale interaziendale è stata certificata, secondo il sistema qualità ISO 9001:2000 dal CERMET, producendo 2 procedure: Coordinamento e Funzionalità di Mediazione Interculturale Interaziendale.</p> <p>Il progetto può oggi considerarsi una parte significativa delle politiche attive socio sanitarie della provincia di Ferrara e lo colloca in una dimensione strutturale, rispetto gli strumenti di pianificazione delle politiche sociali e sanitarie. La Funzionalità di Mediazione è espressione di una forte valenza culturale finalizzata all'"ospitalità", ad un orientamento delle professionalità e dell'organizzazione dei servizi verso una visione più consapevole e competente della pluralità degli utenti attuali e futuri del sistema socio sanitario provinciale.</p>							
10. Piano finanziario: dal 01/04/2011 al 31/03/2012		Previsione di spesa	di cui risorse comunali	di cui risorse regionali (Fondo sociale locale + Fondo straordinario)	di cui risorse regionali (altri fondi)	di cui FRNA	di cui Fondo nazionale NA	di cui Fondo sanitario regionale	di cui risorse da altri soggetti specificare ²
		TOTALE¹							
	euro	€ 117.950,40							€ 117.950,40

Impegno finanziario annuale stanziato dell'Azienda USL e Ospedaliero Universitaria di Ferrara.

¹ € 18 ora X 97 ore settimana = € 1.746,00 + IVA 20% = €2.095,20 settimana X 52 = €108.950,40 Mediazione Interculturale + € 9.000.00 Borsa di Studio annuale Coordinamento Interaziendale dei Mediatori

² Impegno di spesa presunto dell'AUSL di Ferrara € 66.268,80 (Mediazione Interculturale) + € 4.500 (Borsa di Studio); Impegno di spesa presunto dell'AOU di Ferrara € 42.681,60 (Mediazione Interculturale) + € 4.500 (Borsa di Studio)