



# Attività di Mediazione Interculturale nei Servizi Sanitari in Emilia-Romagna

MAPPATURA 2025



# **Azioni di Mappatura delle Attività di Mediazione – Progetto CCM e PERSONE**

La mappatura delle attività di mediazione interculturale condotta presso le Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna si inserisce nel quadro dei Progetti CCM e PERSONE

CCM “Implementazione di un modello innovativo nei percorsi di accoglienza, diagnosi prevenzione e cura, dei minori stranieri e minori stranieri non accompagnati (MSNA) nei servizi sanitari” – Programma di attività CCM 2022 (Area progettuale – Linea di intervento n. 7) – C.U.P. E55E22000520001. Progetto promosso dalla Regione Emilia-Romagna in collaborazione con le Regioni Lazio, Sicilia e Toscana. Il progetto nasce con l’obiettivo di implementare un modello innovativo e sistemico nei percorsi di accoglienza, diagnosi, prevenzione e cura dei minori stranieri e dei minori stranieri non accompagnati (MSNA), garantendo un accesso equo e culturalmente competente ai servizi sanitari territoriali.

PERSONE Percorsi Emilia-Romagna Salute Obiettivo Nessuno Escluso Fondo FAMI 2021-2027 (Progetto 248)

In un contesto caratterizzato da una crescente presenza di cittadini stranieri, e in particolare di minori in condizioni di vulnerabilità, la mediazione interculturale rappresenta uno strumento fondamentale per favorire l’inclusione, la comprensione reciproca e la qualità dell’assistenza sanitaria. La mappatura realizzata ha avuto lo scopo di fotografare in modo dettagliato e sistematico l’offerta di mediazione interculturale attiva sul territorio regionale, evidenziando le modalità organizzative, le tipologie di intervento, le lingue coperte, le competenze dei mediatori e le criticità riscontrate. Tutti i dati presenti si riferiscono al periodo gennaio – dicembre 2024

Questa mappatura costituisce un tassello strategico del Progetto CCM, contribuendo alla costruzione di un modello replicabile su scala nazionale, capace di rispondere in modo strutturato e competente ai bisogni sanitari di una popolazione sempre più eterogenea. I dati raccolti possono risultare utili per orientare le decisioni aziendali, migliorare la pianificazione dei servizi e rafforzare la formazione degli operatori, promuovendo un approccio integrato e interculturale alla salute.

## **Ringraziamenti**

Si ringraziano tutte le Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna che hanno partecipato con impegno e disponibilità alla presente mappatura delle attività di mediazione interculturale. Il contributo puntuale e collaborativo dei referenti aziendali ha reso possibile la raccolta e l’analisi di dati fondamentali per la costruzione di un quadro regionale condiviso e aggiornato.

Un sentito ringraziamento va in particolare a:

AUSL di Piacenza

AUSL di Parma

AUSL di Reggio Emilia

AUSL di Modena

AUSL di Bologna

AUSL di Imola

AUSL di Ferrara

AUSL della Romagna

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna – Policlinico Sant'Orsola-Malpighi

Istituto Ortopedico Rizzoli (IOR)

Ospedale di Sassuolo S.p.A.

La loro partecipazione attiva ha rappresentato un elemento essenziale per il successo della mappatura, contribuendo alla definizione di strategie condivise per il rafforzamento dell'equità e dell'accessibilità dei servizi sanitari regionali.

La realizzazione di questa mappatura è stata realizzata dalla Regione Emilia-Romagna Settore Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica con il coinvolgimento della dr.ssa Jora Mato: Referente Mediazione progetto CCM e con la supervisione della dr.ssa Rosa Costantino: Settore Assistenza territoriale e dr.ssa Giovanna Mattei: Area Malattie Infettive E Programmi Di. Prevenzione Collettiva

# **Mappatura delle attività di mediazione interculturale nel SSR**

*“Quello sanitario è un sistema in cui l'introduzione di figure di mediatori appare particolarmente delicata, in particolare laddove vadano ad inserirsi nella complessa ed esclusiva relazione medico-paziente – o, più in generale, curante-paziente – all'interno della quale, come noto, l'efficacia dell'intervento è fortemente dipendente da una piena collaborazione fiduciale tra le parti (si pensi al tema della compliance), in cui però occorre realizzare una comunicazione efficace. Ecco che il tema della mediazione interculturale in Sanità va a confluire in quello detto della 'medicina transculturale', in cui l'esigenza di strumenti e strategie di comunicazione e mediazione è fondante e implicita. Vi sono poi alcune condizioni, come per esempio quella dei rifugiati e dei richiedenti asilo, che necessitano di una particolare e specifica professionalità piuttosto che di molteplici, ma superficiali competenze.”*  
(CARE 4 - 2005, Maurizio Marceca)

## **Introduzione**

La mediazione interculturale rappresenta uno strumento essenziale per facilitare la comunicazione e l'interazione tra individui appartenenti a culture diverse, contribuendo a superare le barriere linguistiche e culturali. In ambito sanitario, sia territoriale che ospedaliero, essa svolge un ruolo cruciale nel garantire l'accesso equo ai servizi, favorendo la comprensione reciproca tra operatori sanitari e utenti di origine straniera. Oltre a supportare la comunicazione, la mediazione interculturale promuove processi di inclusione, interculturalità ed empowerment, rafforzando la partecipazione attiva delle persone migranti all'interno del sistema sanitario e, più in generale, nella società.

Nel contesto della crescente eterogeneità culturale e linguistica della popolazione presente in Emilia-Romagna, la mediazione interculturale in ambito sanitario rappresenta un servizio essenziale, la cui necessità strutturale è da tempo riconosciuta.

In Regione Emilia-Romagna esistono diversi percorsi per il riconoscimento e la valorizzazione della figura professionale del mediatore interculturale:

### **1. Qualifica professionale regionale - Emilia-Romagna**

La Regione Emilia-Romagna ha istituito un percorso formativo specifico per il conseguimento della qualifica di mediatore interculturale, riconosciuta a livello regionale e nazionale.

### **2. Elenco nazionale dei mediatori transculturali in ambito sanitario – INMP**

L'INMP gestisce un elenco nazionale dei mediatori transculturali esperti in campo sanitario, istituito per garantire standard minimi e omogenei di competenza. L'iscrizione avviene previa valutazione del curriculum, e formazione specifica.

### **3. Percorsi universitari in interpretariato e mediazione linguistico-culturale**

(Università di Bologna, Università di Modena e Reggio Emilia)

Alla luce delle implicazioni per il servizio sanitario regionale, la presente indagine conoscitiva è stata condotta al fine di mappare i servizi di mediazione interculturale attivi presso le Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna. L'obiettivo è stato quello di acquisire una visione dettagliata e sistematica degli interventi di mediazione attualmente erogati, che potranno supportare la pianificazione di azioni mirate, orientate a migliorare l'equità di accesso ai servizi sanitari e la competenza culturale del sistema regionale.

## Metodi

L'indagine è stata articolata in diverse fasi e ha adottato un approccio metodologico misto, combinando strumenti quantitativi (questionario semi-strutturato, analisi descrittiva dei dati misurabili raccolti) e qualitativi (interviste telefoniche e analisi dei contenuti testuali).

### Fase 1: Definizione delle voci di indagine

La prima fase dell'indagine ha riguardato la definizione delle voci da rilevare, elaborate a partire dalle principali tipologie di attività di mediazione interculturale attive all'interno delle Aziende Sanitarie regionali. Le categorie individuate sono state:

- Presenza fissa di mediatori interculturali  
Tale modalità prevede la presenza stabile del mediatore in sedi e orari prestabiliti, secondo una programmazione annuale o legata alla durata del bando. Può interessare servizi ospedalieri e territoriali, con copertura linguistica orientata alle principali lingue parlate dall'utenza o richieste dai singoli servizi. In varie aziende, la presenza fissa è ulteriormente declinata in modalità specifiche come:
  - Sportelli informativi multilingue  
Collocati presso sedi ad alta affluenza per la popolazione, offrono informazioni in più lingue, tra cui frequentemente lingue veicolari (es. francese, inglese), per facilitare l'accesso ai servizi.
  - Attività di segretariato sociale (esempio: AUSL di Piacenza)  
Svolte da mediatori interculturali esperti, con conoscenze avanzate sui percorsi dei servizi sanitari, sulla documentazione necessaria sulle procedure di altri uffici e servizi territoriali, a favore dell'utenza immigrata. Queste attività consentono di integrare le informazioni di carattere sanitario con quelle giuridico-amministrative, evidenziando la stretta correlazione, ad esempio, tra accesso ai servizi sanitari e tipologie di permessi di soggiorno e diventando un importante punto di riferimento e supporto per l'utenza straniera. Questa attività permette altresì di intercettare e indirizzare eventuali richieste, procedure, pratiche di competenza di altri interlocutori territoriali non conosciute dai pazienti. I mediatori sono stati adeguatamente formati e partecipano a momenti di aggiornamento periodico.
  - Interventi di promozione ed educazione alla salute  
Attività di mediazione rivolte a gruppi o comunità, con finalità di informazione, prevenzione e promozione della salute.
- Interventi di mediazione programmati  
Servizi di mediazione richiesti con un preavviso di almeno 24- 48 ore, secondo le modalità organizzative aziendali.
- Interventi di mediazione urgenti  
Attivazioni richieste in giornata, con tempi di risposta che possono variare (da 1 a 3 ore) in base al protocollo operativo della singola Azienda Sanitaria.
- Servizi di interpretariato telefonico  
Utilizzati per la mediazione linguistica a distanza, in situazioni in cui non sia possibile la presenza fisica del mediatore.
- Traduzione di materiale informativo  
Traduzione di documenti sanitari (es. cartelle cliniche, schede vaccinali, indicazioni utili per esami e accertamenti), finalizzata a migliorare la comprensione e l'aderenza terapeutica da parte dell'utenza straniera.

Infine, un campo a risposta libera ha raccolto informazioni aggiuntive:

- Presenza o meno di autorizzazione all'utilizzo del servizio di mediazione per tutti i dipartimenti/servizi;
- Denominazione dell'ente fornitore del servizio di mediazione, con indicazione di data d'inizio e fine prevista del bando;
- Elenco delle lingue previste dal bando e di quelle maggiormente utilizzate;
- Numero di mediatori qualificati (in possesso di qualifica regionale e/o iscritti all'elenco INMP).

## **Fase 2: Progettazione e somministrazione del questionario**

Definite le voci di indagine, è stato elaborato un questionario semi-strutturato, finalizzato alla raccolta di informazioni dettagliate sulle attività di mediazione interculturale svolte dalle Aziende Sanitarie regionali. Il questionario è stato inviato via e-mail a tutte le Aziende Sanitarie della Regione, accompagnato da una lettera di presentazione contenente obiettivi e modalità di compilazione.

## **Fase 3: Raccolta dei dati**

La raccolta delle informazioni è avvenuta attraverso due modalità complementari:

1. **Compilazione autonoma del questionario:** Le Aziende Sanitarie hanno compilato il questionario, fornendo dati quantitativi e qualitativi relativi alle attività di mediazione (ore programmate e realizzate, lingue garantite, profili dei mediatori impiegati).
2. **Interviste telefoniche di approfondimento:** Per comprendere al meglio le risposte ai questionari e chiarire eventuali ambiguità emerse, sono state condotte interviste telefoniche con i referenti delle Aziende Sanitarie. Ciò ha permesso di approfondire le modalità operative delle attività di mediazione, migliorare l'accuratezza e la completezza dei dati forniti.

## **Fase 4: Analisi preliminare dei dati**

I dati raccolti sono stati sottoposti a un'analisi preliminare volta a identificare incongruenze, omissioni o discrepanze. Le risposte ritenute non coerenti sono state oggetto di ulteriore verifica mediante ricontatto via e-mail o telefono con i referenti aziendali.

## **Fase 5: Revisione e validazione**

Attraverso un processo iterativo di confronto con le Aziende Sanitarie, i dati sono stati corretti e validati. Tale partecipazione attiva delle Aziende Sanitarie ha rappresentato un fattore chiave per la qualità dell'indagine, contribuendo all'accuratezza dei dati raccolti e consentendo un'analisi approfondita nei diversi contesti.

## **Fase 6: Analisi finale ed elaborazione del rapporto**

A seguito della validazione, è stata condotta una analisi descrittiva e qualitativa dei dati, finalizzata all'individuazione di pattern ricorrenti, criticità e buone pratiche. I risultati sono stati sintetizzati in un report strutturato, che include:

- Descrizione delle tipologie di attività di mediazione presenti
- Confronto tra ore previste e ore effettivamente erogate
- Analisi delle lingue maggiormente richieste e utilizzate
- Valutazione delle competenze e titoli dei mediatori interculturali
- Confronto tra aziende e territori

## **Risultati: La mediazione interculturale in ambito sanitario nelle Aziende Sanitarie dell'Emilia-Romagna**

### **BOLOGNA**

In questa sezione, vengono riportate le informazioni relative ai servizi di mediazione linguistico-culturale attivi presso tre strutture sanitarie dell'area metropolitana di Bologna: l'Azienda USL di Bologna, l'Azienda Ospedaliera-Universitaria di Bologna Policlinico Sant'Orsola-Malpighi e l'Istituto Ortopedico Rizzoli (IOR), sulla base dei dati forniti dai referenti aziendali.

#### **AUSL Bologna**

Referente: Francesca Ravanelli, delegato Carlo Zerbini

##### Servizi di Mediazione:

*Presenza fissa:* Preventivate 4400 ore - Svolte 2485 ore

##### Ubicazioni:

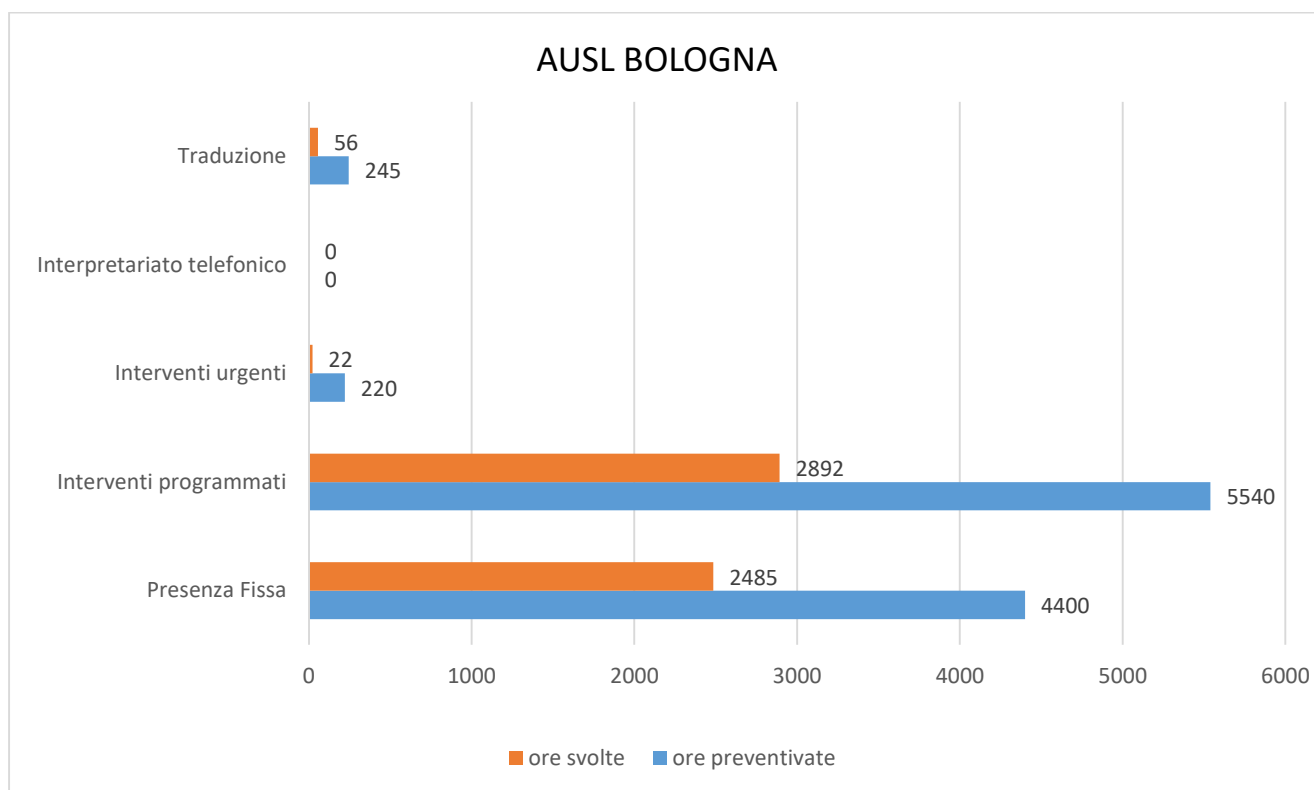
- Carcere della "Dozza" - Via del Gomito 2 - 40127 Bologna (vari ambulatori) UO DATER Centro - UO Area Omogenea Domiciliarità e Attività Territoriali
- CONSULTORI FAMILIARI:
  - Casa della Comunità SAN DONATO - SAN VITALE Via Beroaldo, 4/2 – BOLOGNA Centro Salute Donne Straniere (1° piano)
  - Consultorio Familiare (1° piano)
  - Consultorio SAN GIOVANNI IN PERSICETO Via Marzocchi 2 - SAN GIOVANNI IN PERSICETO Consultorio Familiare (1° piano)
  - Casa della Comunità delle TERRE D'ACQUA - Viale Libertà, 171 – CREVALCORE Consultorio Familiare (2° piano)
  - Casa della Comunità NAVILE- Via Svampa 8 - BO Consultorio Familiare (3° piano)
  - Casa della Comunità PORTO-SARAGOZZA- Via S. Isaia 94 – BO Consultorio Familiare (1° piano)
  - Casa della Comunità VERGATO- Via dell'Ospedale 1 – Vergato Consultorio Familiare (1° piano)
  - Casa della Comunità PORRETTA TERME- Via O. Zagnoni 5 - Consultorio Familiare (3° piano)
- PEDIATRIA TERRITORIALE:
  - Casa della Comunità NAVILE - Via Svampa 8 – BO PEDIATRIA (3° piano) ambulatori vaccinali Pediatria Territoriale
  - Casa della Comunità SAN VITALE-SAN DONATO - Via Beroaldo 4 – BO Centro Salute Donne Straniere (PEDIATRIA 1° piano)
  - Casa della Comunità delle TERRE D'ACQUA - Viale Libertà, 171 – CREVALCORE PEDIATRIA (piano terra ambulatorio vaccinazioni)

*Interventi programmati:* Preventivate 5540 ore - Svolte 2892 ore

*Interventi urgenti:* Preventivate 220 ore – Svolte 22 ore

*Interpretariato telefonico:* Rilevazione ore svolte non rilevato in quanto il servizio è a canone fisso. Nella tabella risulta 0. Tutti i Dipartimenti coinvolti possono usufruire del servizio.

*Traduzione di materiale informativo:* Preventivate 245 cartelle - Svolte 56



## **AOSP Sant'Orsola-Malpighi**

Referente: Rossella Moruzzi

### Servizi di Mediazione:

*Presenza fissa:* Preventivate 1300 ore - Svolte 1296

Il fabbisogno annuo è esplicitato in numero di prestazioni, con ogni prestazione che prevede ordinariamente il tempo di realizzazione di 1 ora. (Risulta attivo uno sportello informativo di mediazione per pazienti con malattie emorragiche congenite, gestito da un Ente del Terzo Settore)

*Interventi programmati:* Preventivate 881 prestazioni - svolte 1024 (1481,58 ore)

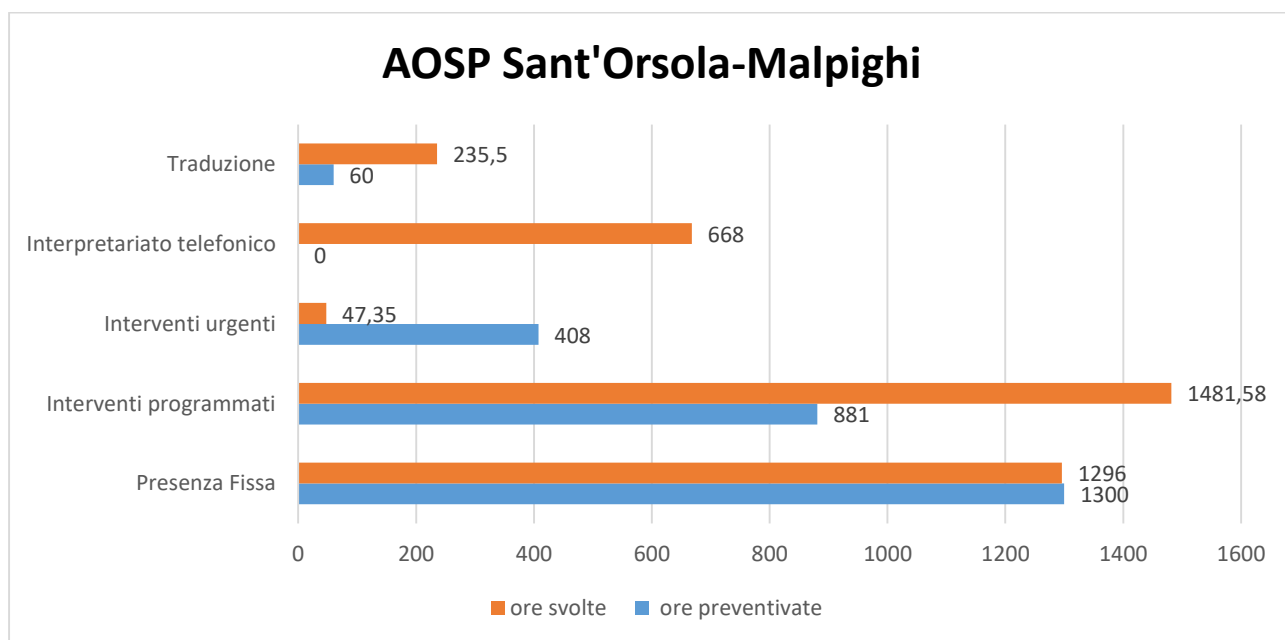
Il fabbisogno annuo è esplicitato in numero di prestazioni, con ogni prestazione che prevede ordinariamente il tempo di realizzazione di 1 ora.

*Interventi urgenti:* Preventivate 408 prestazioni - svolte 34 (47,35 ore)

*Interpretariato telefonico:* Il servizio è a canone fisso indipendentemente dal numero o dalla durata delle chiamate, perciò il dato di confronto è solo indicativo dell'andamento del servizio – svolte 668

*Traduzione di materiale informativo:* Preventivate 60 cartelle / svolte 235,5 cartelle





## Istituto Ortopedico Rizzoli

Referente: Elisa Porcu

### Servizi di Mediazione:

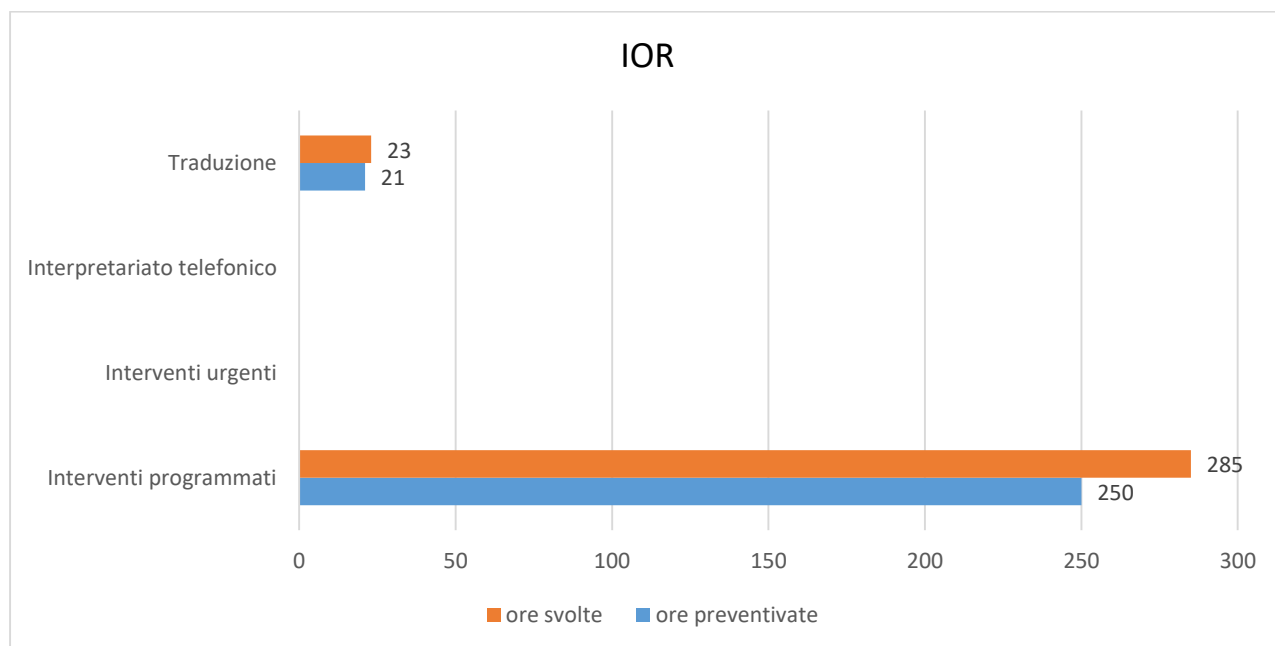
*Presenza fissa:* Non Preventivate – Non Svolte

*Interventi programmati:* Preventivate 250 ore – Svolte 285 ore

*Interventi urgenti:* Manca dato di distinzione tra interventi programmati ed urgenti

*Interpretariato telefonico:* Il servizio è attivo ma non è possibile quantificare l'utilizzo.

*Traduzione di materiale info:* Preventivate 21 cartelle - tradotte 23 cartelle



**Focus:** Il servizio di mediazione interculturale per le attività inerenti lo IOR è limitata ad interventi programmati e traduzioni

## AUSL Imola

Referente: Anna Strazzari

### Servizi di Mediazione:

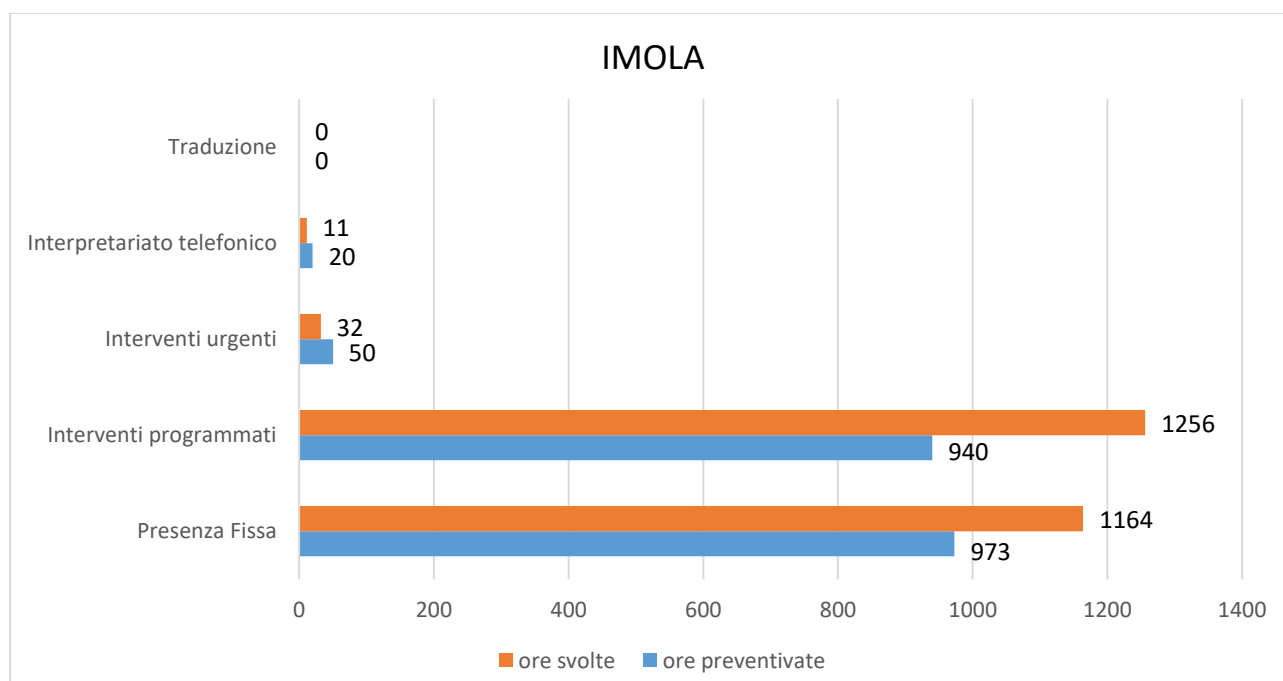
*Presenza fissa:* Preventivate 973 ore - Svolte 1164 ore

*Interventi programmati:* Preventivate 940 ore - Svolte 1256 ore

*Interventi urgenti:* Preventivate 50 ore - Svolte 32 ore

*Interpretariato telefonico:* Preventivate 20 ore - Svolte 11 ore

*Traduzione di materiale informativo:* Non Preventivate – Non Svolte



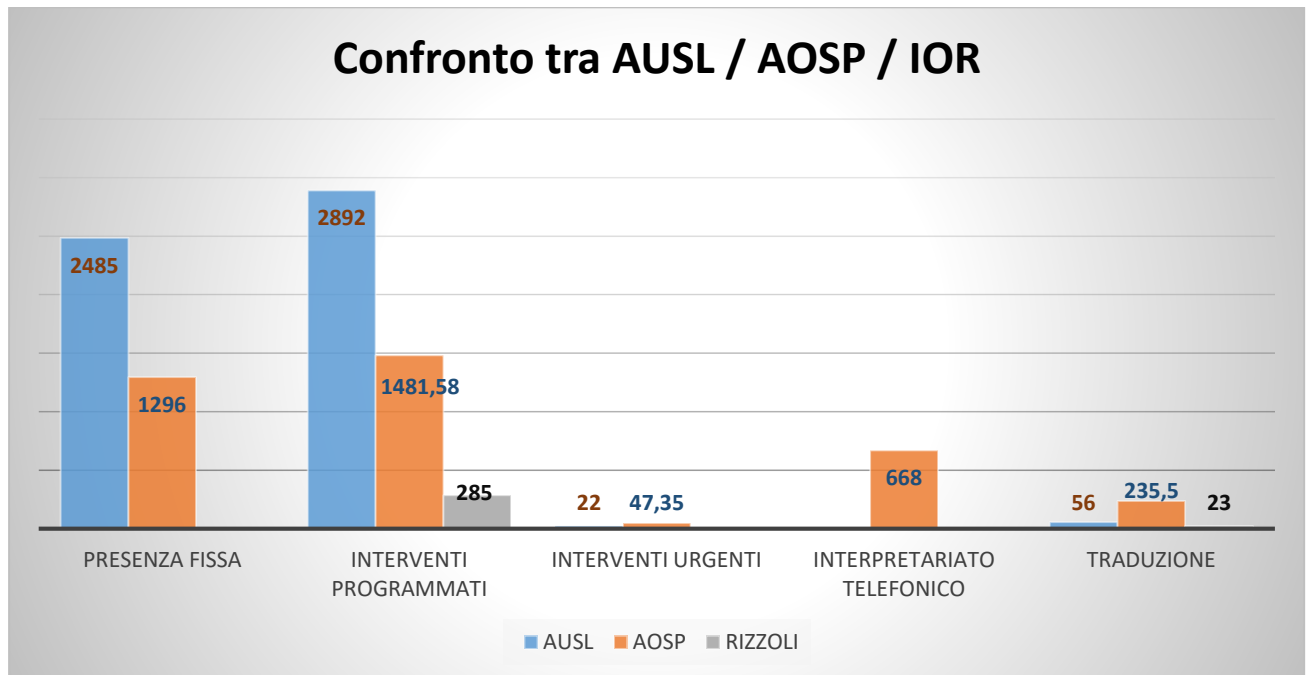
*Focus:* L'AUSL di Imola si distingue per la gestione autonoma del servizio di mediazione interculturale, avvalendosi di un proprio bando, separato da quello dell'area metropolitana di Bologna. Il monte ore complessivo previsto per la mediazione è significativamente inferiore rispetto ad altre Aziende Sanitarie regionali, coerentemente con le dimensioni dell'Azienda di Imola e il minor numero di utenti stranieri assistiti.

### **Confronto dei servizi di mediazione interculturale tra le strutture sanitarie bolognesi**

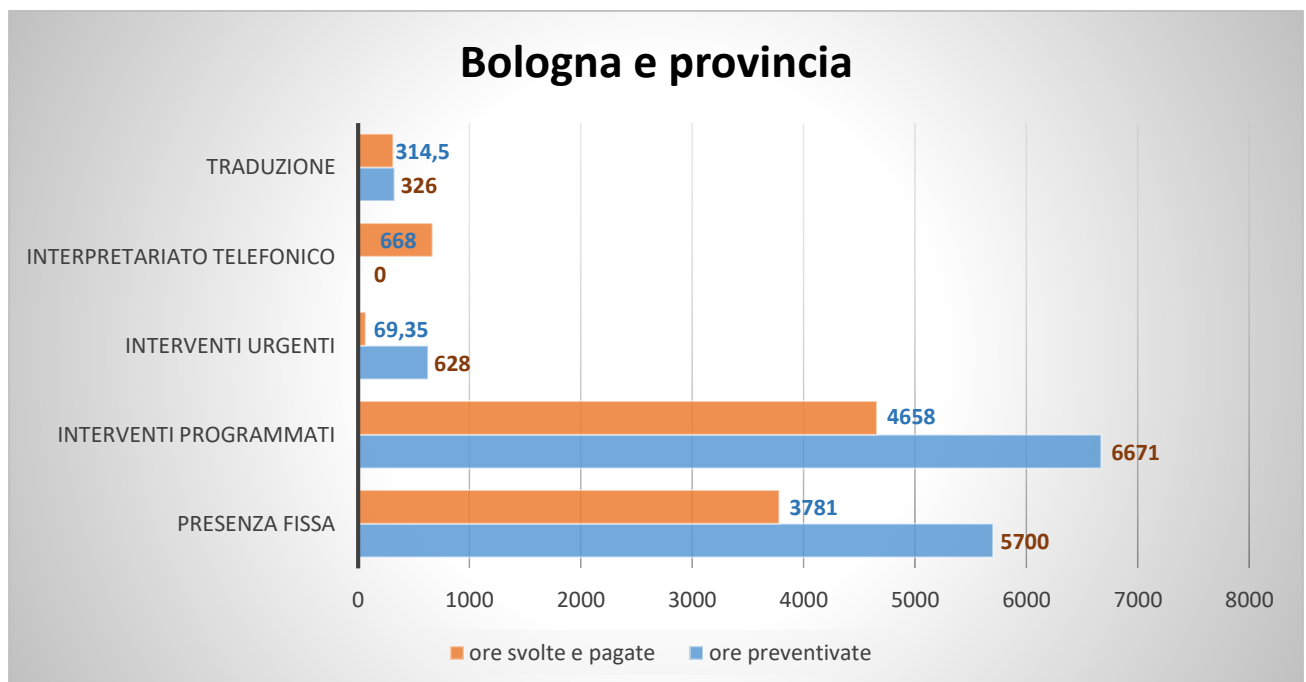
Servizi di mediazione interculturale erogativi, cumulativi e suddivisi per AUSL Bologna, AOSP Sant'Orsola-Malpighi e IOR Bologna.

	AUSL	AOSP	IOR	TOTALE
Presenza Fissa	2485	1296		3781
Interventi programmati	2892	1481,58	285	4658,58
Interventi urgenti	22	47,35		69,35
Interpretariato telefonico		668		668
Traduzione	56	235,5	23	314,5

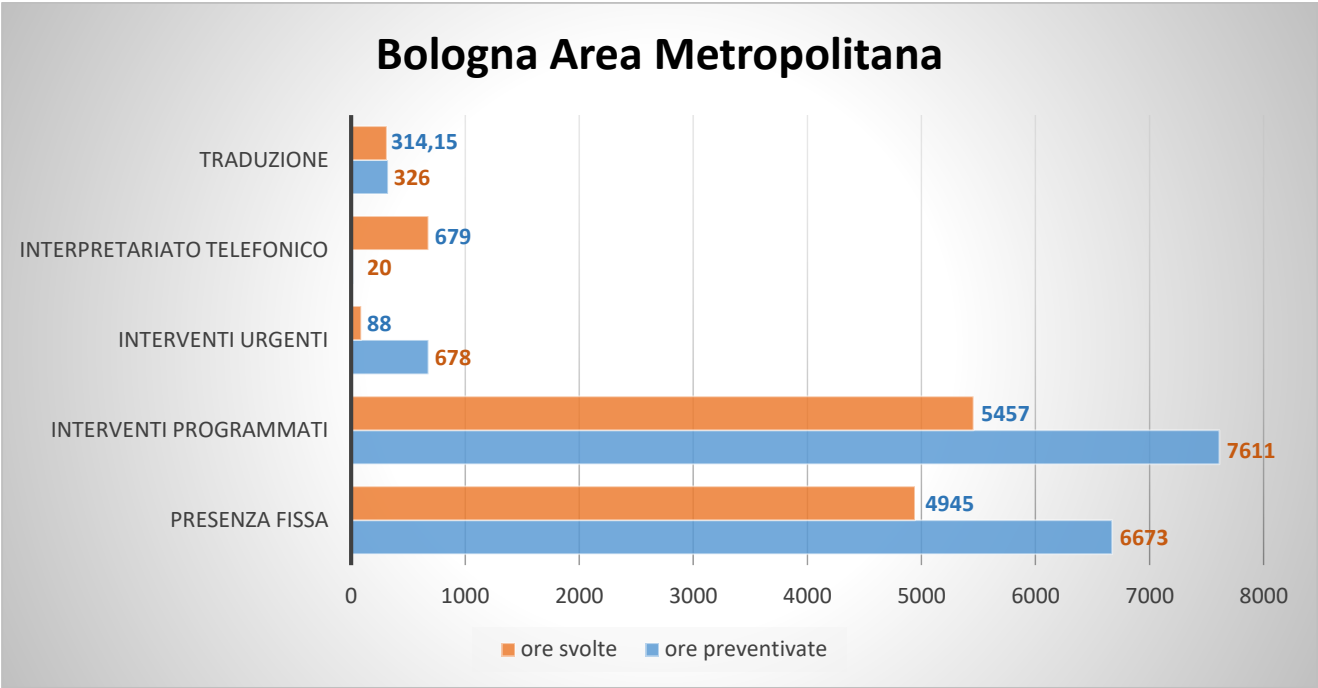
Servizi di mediazione interculturale suddivisi per AUSL Bologna, AOSP Sant'Orsola-Malpighi e IOR Bologna.



Confronto cumulativo tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale nelle strutture sanitarie della Provincia di Bologna (AUSL Bologna, AOSP Sant'Orsola-Malpighi e IOR Bologna).



Confronto cumulativo tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale dell'Area Metropolitana di Bologna (AUSL di Bologna, AOSP Sant'Orsola-Malpighi, IOR – Istituto Ortopedico Rizzoli, AUSL di Imola).



## PIACENZA

Referente: Dott. Stefano Fugazzi, delegata Martina Croci

### Servizi di Mediazione:

*Presenza fissa:* Preventivate 2564 ore – Svolte 2840,5 ore

*Interventi programmati:* Preventivate 1912 ore - Svolte 1759 ore

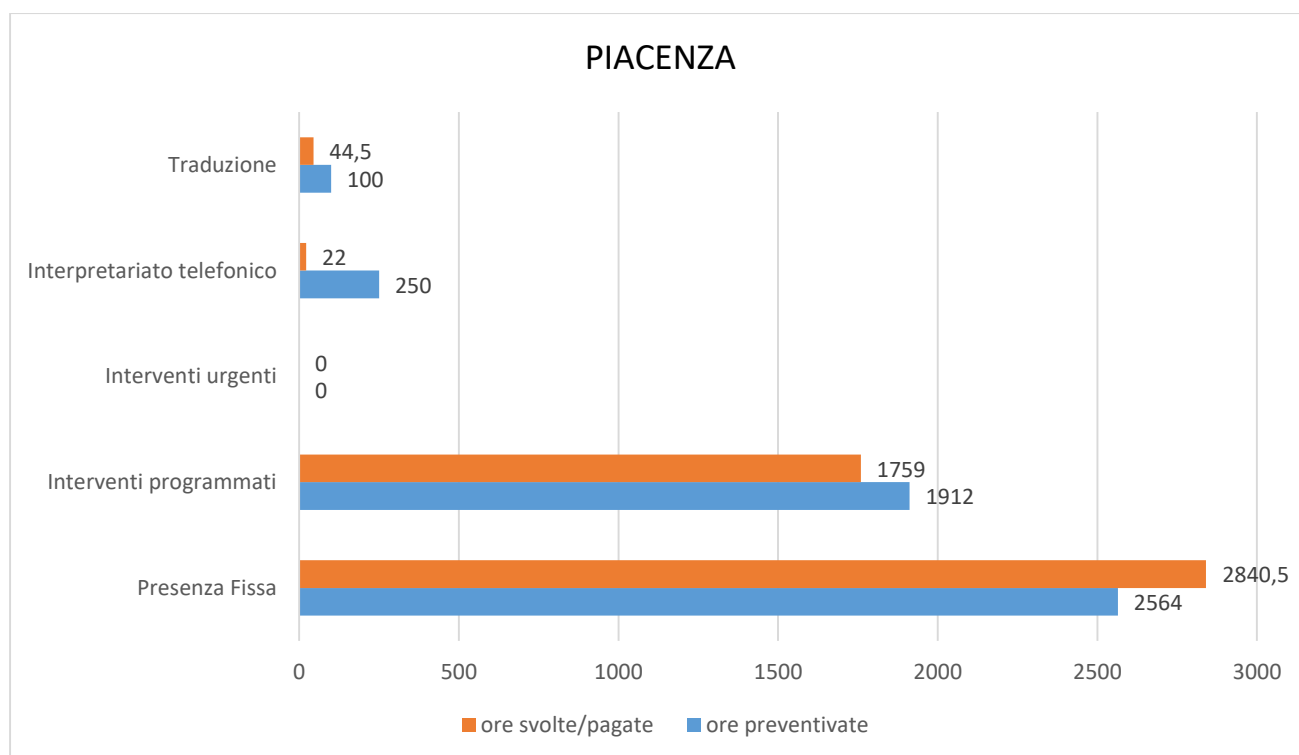
*Interventi urgenti:* Non sono state specificate ore preventivate né svolte per gli interventi urgenti.

### Ubicazione:

- Ospedale di Piacenza:
  - Urp (8 settimanali)
  - Ambulatorio Migranti (30 ore settimanali) - Ospedale di Piacenza
- Centro Salute Donna di P.le Milano (20 ore settimanali)
- Casa della Salute/Servizio territoriale

*Interpretariato telefonico:* Preventivate 250 ore - Svolte 22

*Traduzione di materiale informativo:* Preventivate 100 cartelle - Tradotte 44.5 cartelle



## PARMA

Referente: Stefania Banzola

### Servizi di Mediazione:

*Presenza fissa:* Preventivate 5038 ore – Svolte 7336,5 ore

*Interventi programmati:* Preventivate 4381 ore - Svolte 1659,25 ore.

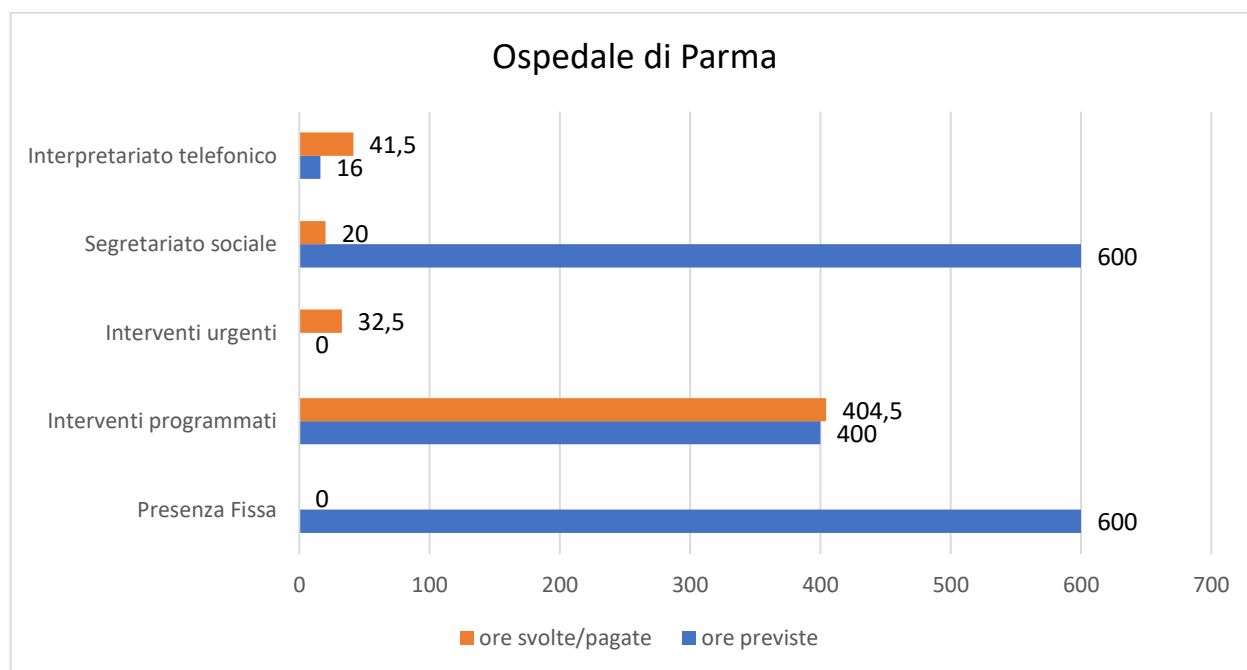
*Differenza di 1/3 tra programmato e svolto.*

*Interventi urgenti:* Non Preventivate - Svolte 42 ore

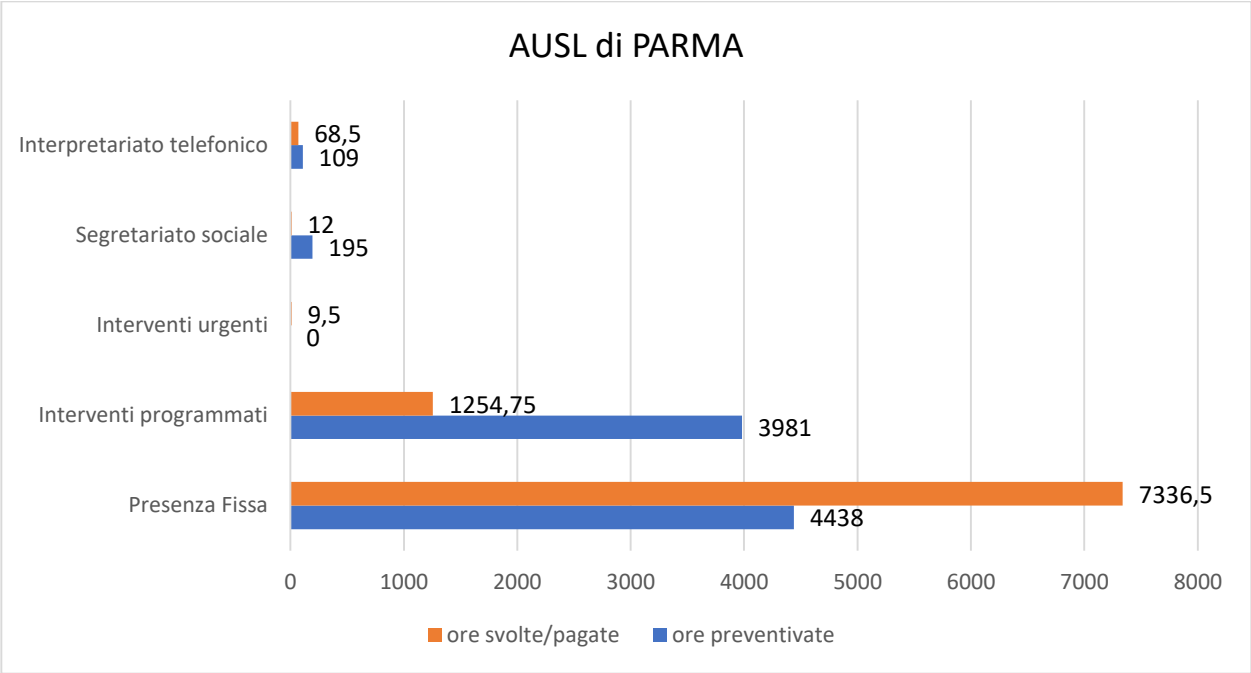
*Interpretariato telefonico:* Preventivate 795 ore - Svolte 32

*Traduzione di materiale informativo:* Preventivate 109 cartelle - Tradotte 110 cartelle

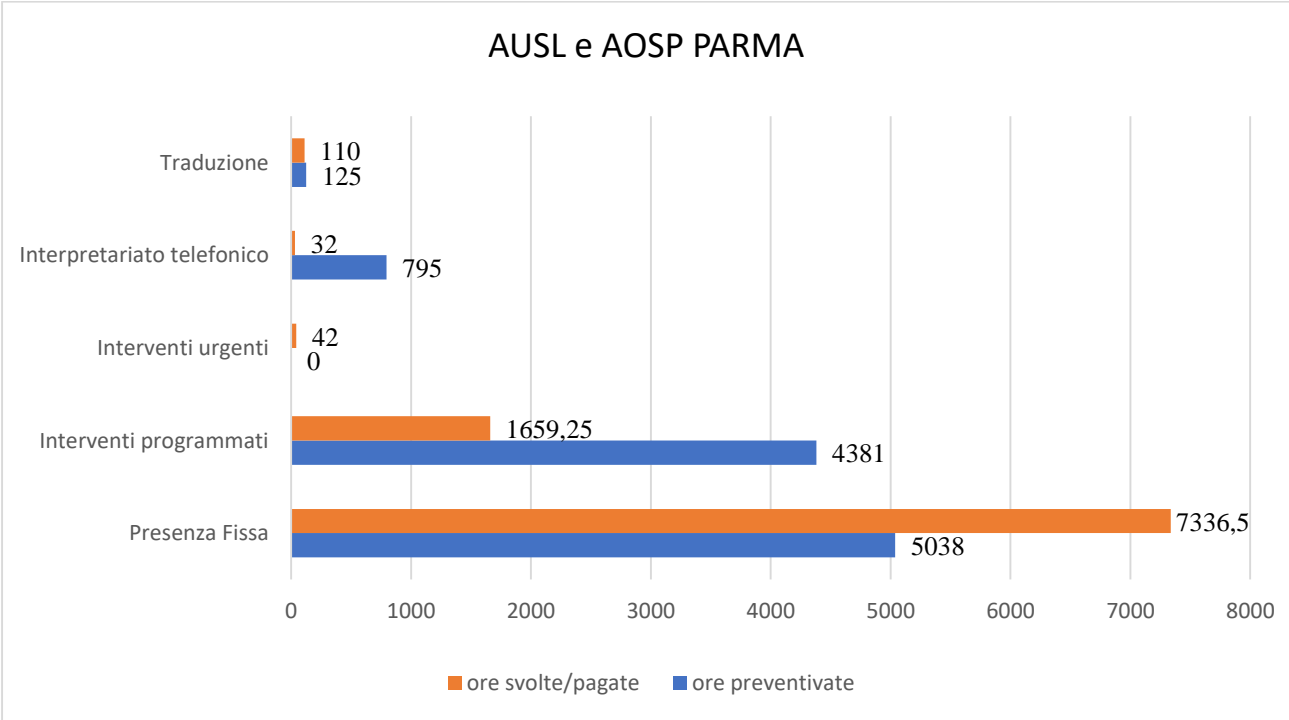
Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale nell'Ospedale di Parma.



Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale in AUSL Parma.



Confronto cumulativo tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale in Provincia di Parma (AUSL Parma, AOSP Parma).



## REGGIO EMILIA

Referente: Simona Desimone

### Servizi di Mediazione:

*Presenza fissa:* Preventivate 8000 ore - Svolte 10733 ore

### Ubicazioni:

- Reggio Emilia:
  - Ospedale ASMN (Arabo, indo-pakistano, cinese, albanese, russo)
  - Distretto: SAUB; Sert. DP; Pediatria di Comunità, Consultorio – Salute Donna; CSFS – Centro Salute Famiglia Straniera; Ambulatorio QCM
- Correggio
  - Distretto: Consultorio – Salute Donna sede1; Consultorio – Salute Donna sede2; - Diabetologia
- Montecchio:
  - Consultorio – Salute Donna
- Guastalla
  - Ospedale Civile
  - Consultorio – Salute Donna
- C. Monti
  - Ospedale –Sant’Anna

*Interventi programmati:* Preventivate 7600 ore - Svolte 5075 ore

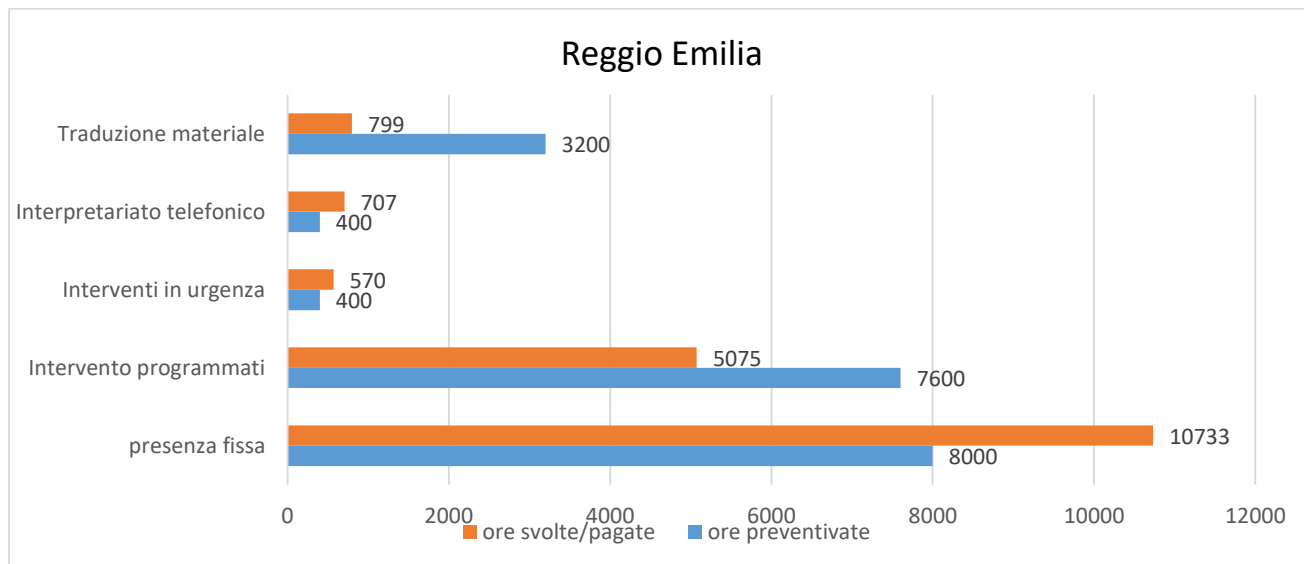
*Interventi urgenti:* Preventivate 400 ore - Svolte 570 ore

*Interpretariato telefonico:* Preventivate 400 ore - Svolte 707 ore

*Traduzione di materiale informativo:* Preventivate 3200 cartelle - tradotte 799 cartelle

**Focus:** Nel contesto dei servizi di mediazione interculturale, si evidenzia l’assenza di interventi specifici nell’ambito della promozione ed educazione alla salute, ambito cruciale per garantire un’efficace integrazione socio-sanitaria e una maggiore consapevolezza da parte dell’utenza straniera. Inoltre, il numero molto elevato di cartelle sanitarie preventivate per la traduzione suggerisce un possibile reindirizzamento di questa attività.

Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale in Provincia di Reggio Emilia.





## MODENA

### AUSL Modena

Referente: Paola Guiducci

#### Servizi di Mediazione:

*Presenza fissa:* Preventivate 9000 ore - Svolte 6381,75 ore

#### *Ubicazione:*

- Ospedale di Carpi tutti i reparti
- Ospedale di Mirandola tutti i reparti
- Mirandola:
  - Pediatria di Comunità
  - Consultorio familiare
- Carpi:
  - Pediatria di Comunità
  - Consultorio familiare
- Modena:
  - HUB salute migranti
  - Consultorio familiare
- Castelfranco: Consultorio familiare
- Sassuolo: Consultorio familiare
- Vignola: Consultorio familiare
- Pavullo Consultorio familiare

*Sportello informativo:* Non sono state preventivate e non sono state svolte ore.

*Interventi programmati:* Preventivate 6000 ore - Svolte 5649,91 ore

*Interventi urgenti:* Non sono state preventivate ore, ma si sono rese necessarie 383,50 ore

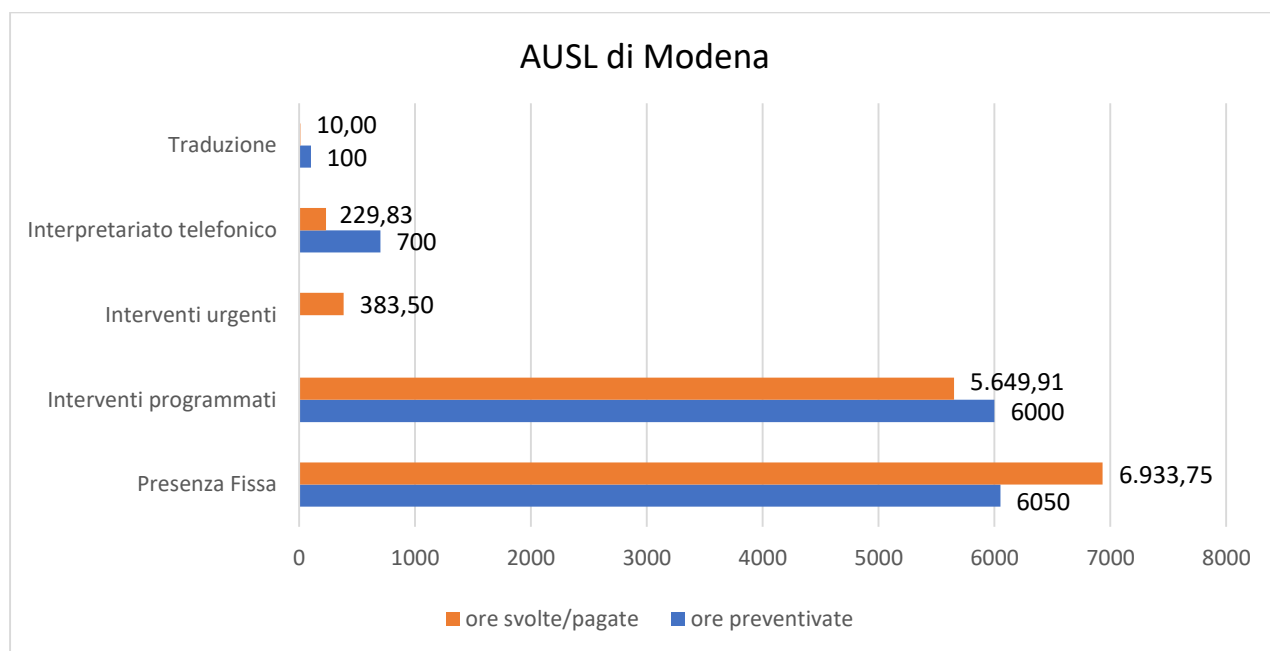
*Interventi di promozione/educazione alla salute:* Preventivate 50h - Svolte 552h (per attività di screening oncologico e presso l'hangar ambulatorio migranti)

*Interpretariato telefonico:* Preventivate 700 ore - Svolte 229,83 ore

*Traduzione di materiale informativo:* Preventivate 100 cartelle - Tradotte 10 le cartelle

*Focus:* Dall'analisi dei dati, emerge che il servizio di interpretariato telefonico risulta sottoutilizzato. Al contrario, si rileva un forte impiego degli interventi di promozione ed educazione alla salute, con un numero di attività svolte significativamente superiore rispetto alle previsioni iniziali. Questo dato evidenzia la necessità di integrare gli interventi urgenti nella pianificazione dei servizi di mediazione, in quanto inizialmente non previsti ma risultati indispensabili.

Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale in AUSL Modena.



## AOSP Modena

Referente: Fabrizio Muzzi

### Servizi di Mediazione:

*Presenza fissa:* Preventivate 2500 ore – Svolte 3155 ore

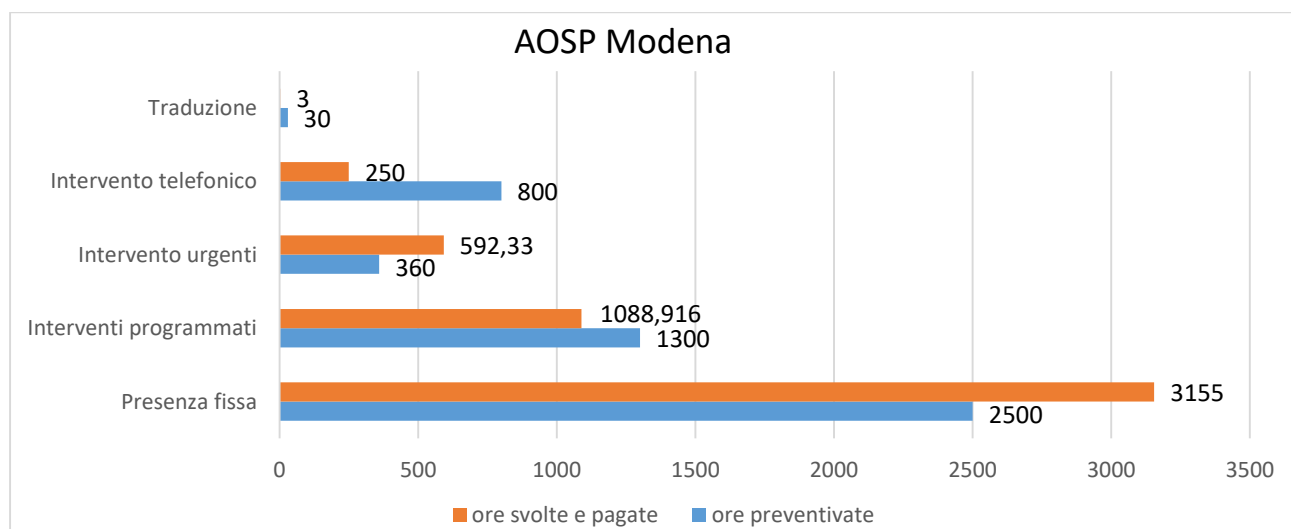
*Interventi programmati:* Preventivate 1300 ore – Svolte 1088,92 ore

*Interventi urgenti:* Preventivate 360 ore – Svolte 592,33 ore

*Interpretariato telefonico:* Preventivate 800 ore – Svolte 250 ore

*Traduzione di materiale info:* Preventivate 30 cartelle - Svolte 3 cartelle

Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale in AOSP Modena.



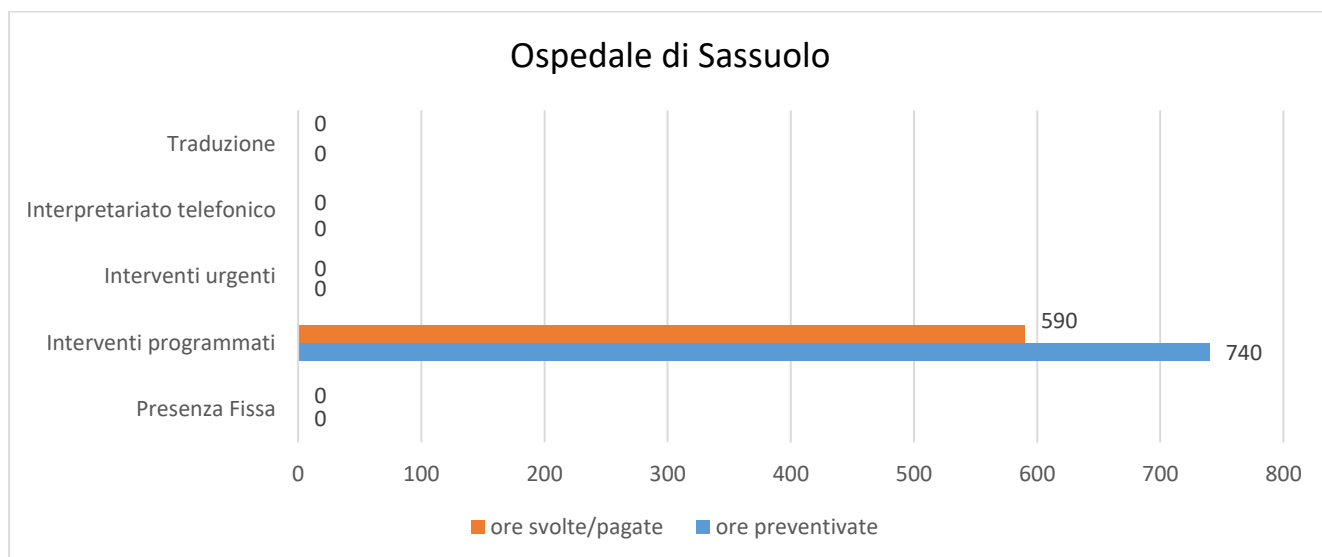
## Ospedale di Sassuolo

Referente: Maria Tarantino

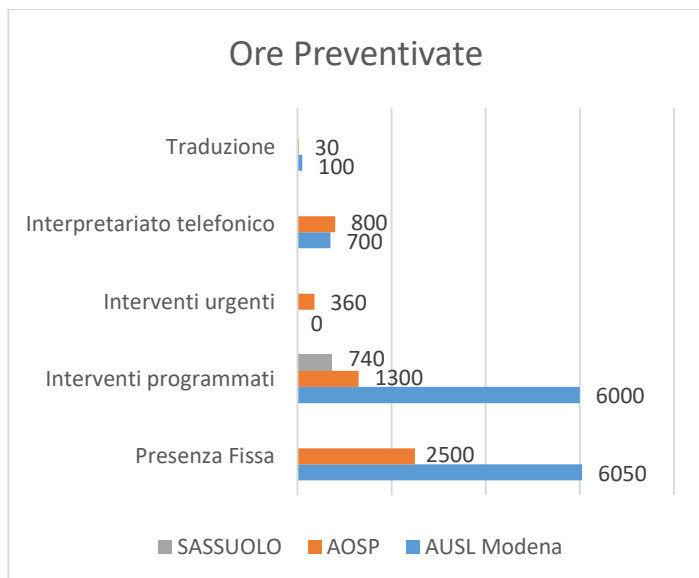
### Servizi di Mediazione:

*Interventi programmati:* Preventivate 750 ore – Svolte 590 ore

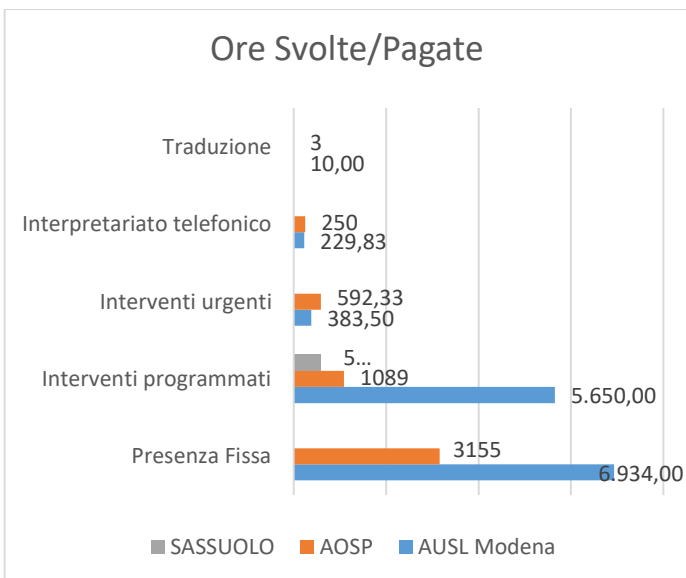
Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale nell'Ospedale di Sassuolo.



Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte



Ore preventivate tra i servizi di mediazione interculturale della Provincia di Modena (Ospedale di Sassuolo, AOSP Modena, AUSL Modena).



Ore effettivamente svolte tra i servizi di mediazione interculturale della Provincia di Modena (Ospedale di Sassuolo, AOSP Modena, AUSL Modena).

## FERRARA

Referente: Sonia Succi

### Servizi di Mediazione

*Presenza fissa:* Preventivate 2798 - Svolte 1505,5 ore

#### Ubicazioni:

- Argenta – Ospedale e Salute Donna: Arabo e Francese ven. 09.00 – 12.00, Urdu ven. 09.00 – 13.00
- Salute Donna - Cento Mediatrici di Arabo e urdu mercoledì 08.30 – 13.00
- Ospedale del Delta Mediatrici di Ucraino, Russo, Rumeno martedì 10.00 – 13.30
- Ferrara Salute Donna Mediatrice Anglofone/pidgin martedì e giovedì 08.30 – 10.30
- Portomaggiore Salute Donna Mediatrice di Urdu martedì 09.00 – 12.00

*Sportello informativo:* Non sono state specificate ore preventivate né svolte per lo sportello informativo.

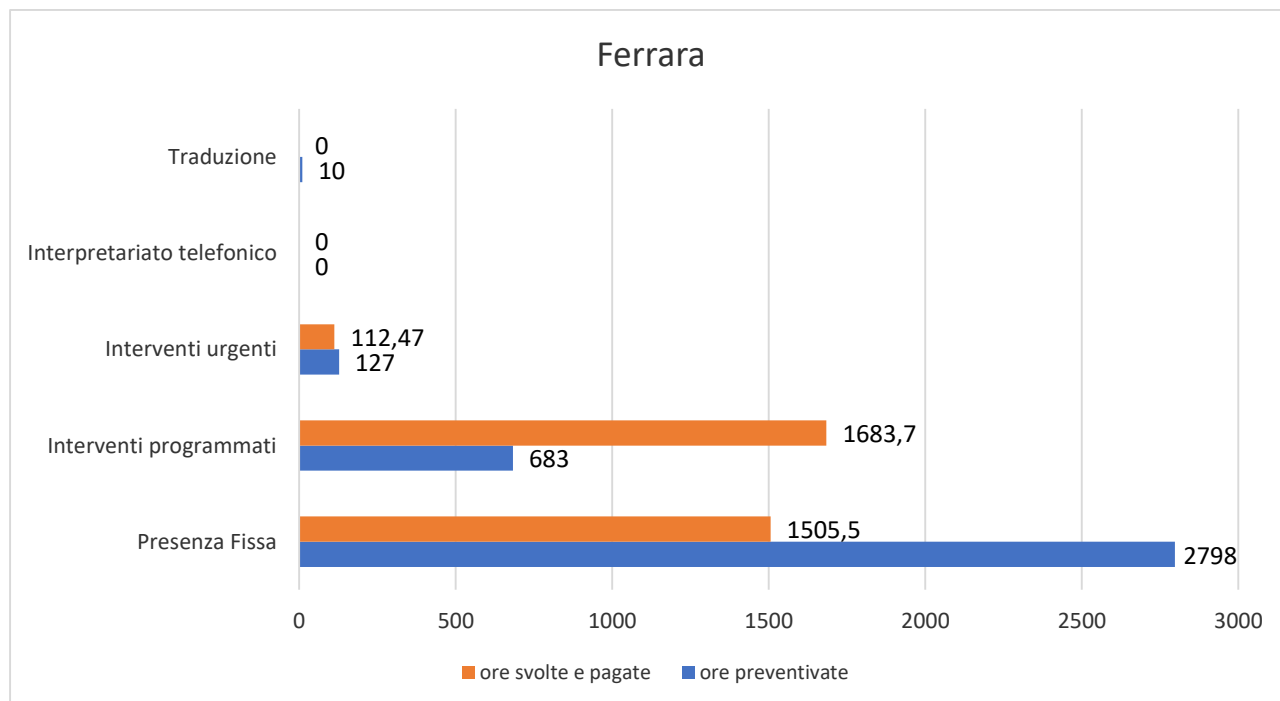
*Interventi programmati:* Preventivate 683 ore - Svolte 1683 ore

*Interventi urgenti:* Preventivate 127 ore - Svolte 112,47 ore

*Traduzione di materiale informativo:* Preventivate 10 cartelle – Svolte nessuna

*Focus:* L'offerta di mediazione interculturale, in termini di monte ore complessivo, risulta sottodimensionata rispetto alla presenza di cittadini stranieri sul territorio. Inoltre, si rileva l'assenza di interventi nell'ambito della promozione ed educazione alla salute.

Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale in Provincia di Ferrara.



## ROMAGNA

Referente: Paolo Fantoni

### Servizi di Mediazione:

Presenza fissa: Preventivate 19124 ore - Svolte 18162,07 ore

#### Ubicazioni

- Presidi Ospedalieri (Infermi di Rimini, Ceccarini di Riccione, Marconi di Cesenatico, Bufalini di Cesena, Morgagni - Pierantoni di Forlì),
- Ambulatorio ExtraCEE di Rimini,
- Vaccinazioni pediatriche di Rimini,
- Consultori familiari di Celle Rimini, via Colombo Forlì, via Berlinguer Ravenna, Le Filande Faenza, Savignano sul Rubicone, San Mauro di Cesena;
- SerDP Carcere di Ravenna, presso il CMP di Ravenna, presso Ambulatorio Immigrati di Ravenna.
- Tutela Minori di Rimini

*di cui ore di Sportello informativo:* Preventivate 9880 ore - Svolte 4246,72 ore (quasi la metà)

#### Ubicazioni:

- Rimini
  - Sportelli Interpreti (Presidi Ospedalieri Rimini e Riccione);
  - Ambulatorio ExtraCEE Rimini;
- Cesena
  - Sportello Interpreti Ospedale Cesenatico;
  - Sportello Mediazione Ospedale Bufalini (presenza Ambulatorio Immigrati);
- Forlì - Sportello Mediazione Ospedale Morgagni Pierantoni;
- Ambito Ravenna
  - Infopoint, presso CMP di Ravenna;
  - Ambulatorio Immigrati, presso CMP a Ravenna;
  - CF di via Berlinguer presenza del giovedì pomeriggio

*Interventi programmati:* Preventivate 1200 ore – Svolte 4771,75

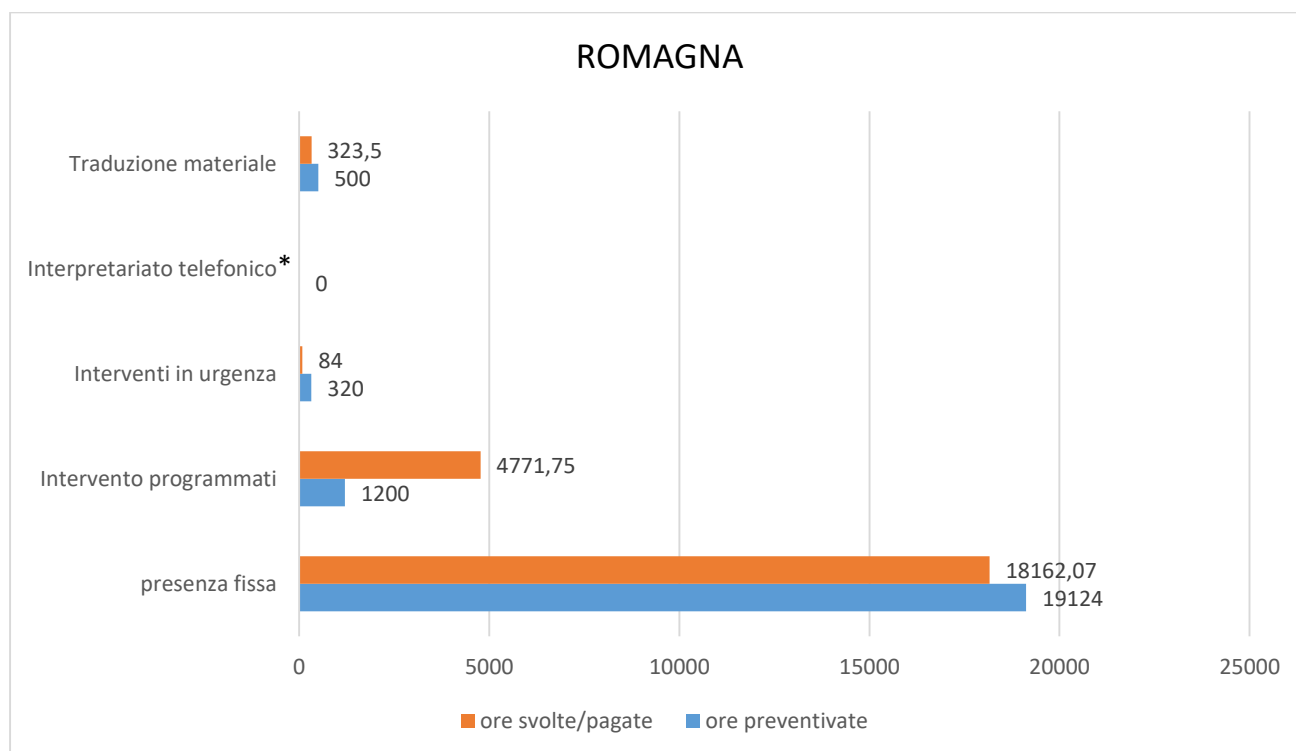
*Interventi urgenti:* Preventivate 320 ore – Svolte 84 ore

*Interpretariato telefonico:* non preventivato – svolto in postazione fissa

*Traduzione di materiale informativo:* Preventivate 500 cartelle - Tradotte 323,5

*Focus:* Si rileva l'assenza di interventi di mediazione interculturale nell'ambito della promozione ed educazione alla salute, nonché l'assenza di interventi in regime di urgenza.

Confronto tra ore preventivate e ore effettivamente svolte, presso i servizi di mediazione interculturale in Romagna.

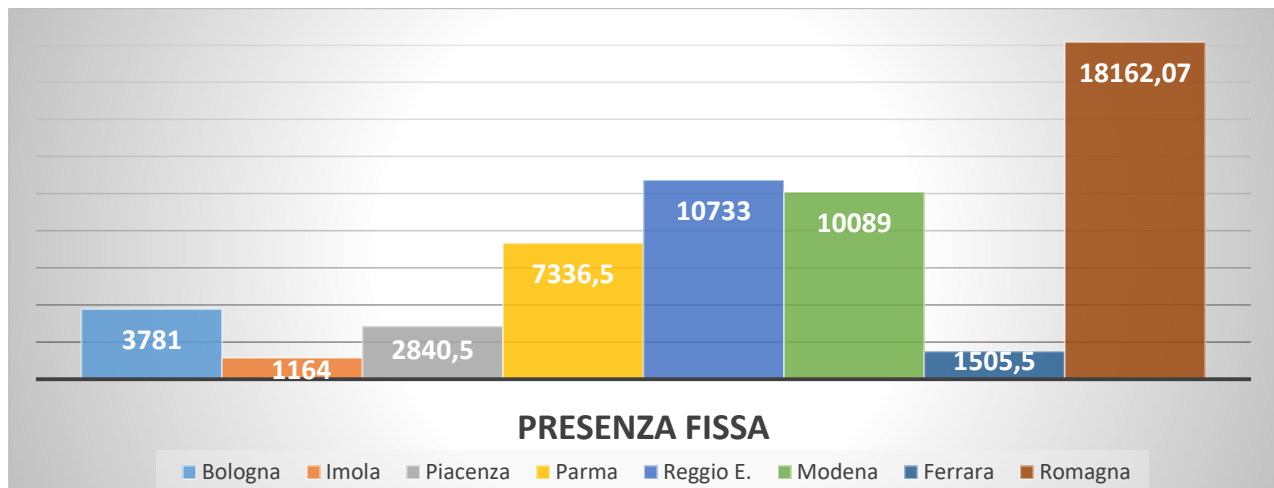


\* L'interpretariato telefonico è un'attività svolta dagli operatori presenti presso gli sportelli informativi (non quantificabile).

## Confronto tra Aziende Sanitarie regionali e servizi di mediazione interculturale

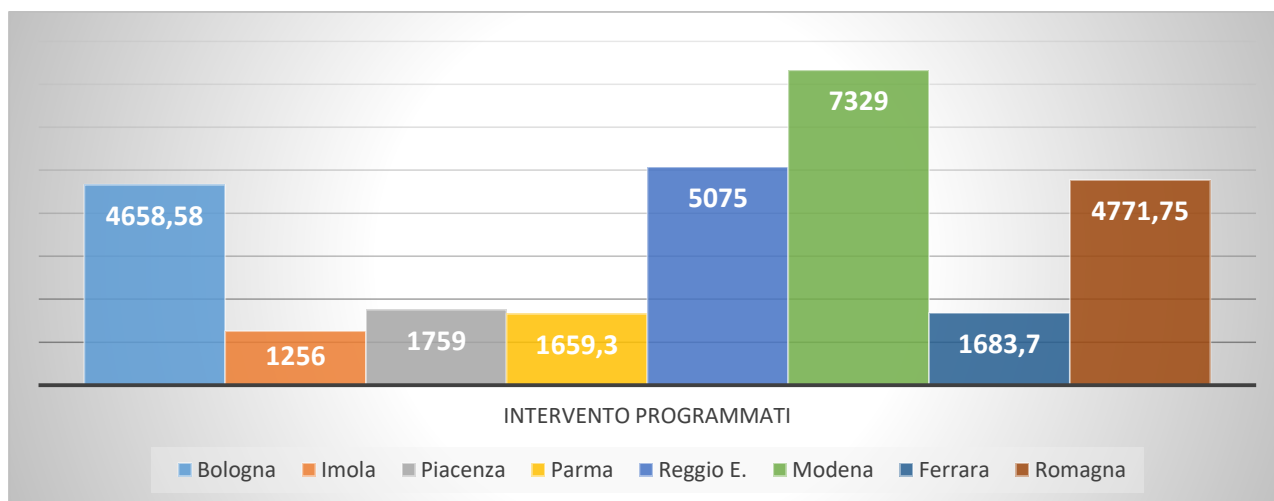
### Presenza fissa

Tutte le Aziende Sanitarie garantiscono una presenza fissa del servizio di mediazione interculturale, con attività continuativa svolta in una o più sedi prestabilite.



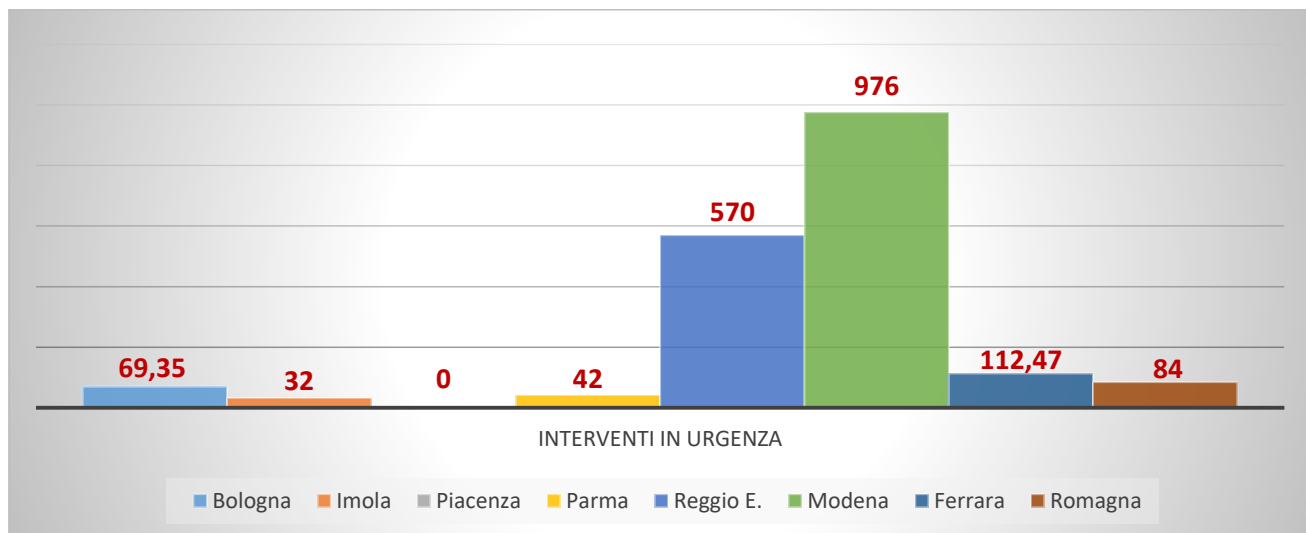
### Interventi programmati

Per intervento programmato si intende una forma di mediazione a chiamata organizzata con un certo anticipo (da 24h fino a intere settimane). Questa modalità è presente in tutte le Aziende Sanitarie esaminate, ad eccezione dell'Ausl della Romagna, dove viene sostituita da altre tipologie organizzative (mediazione programmata, lo sportello informativo o altro).



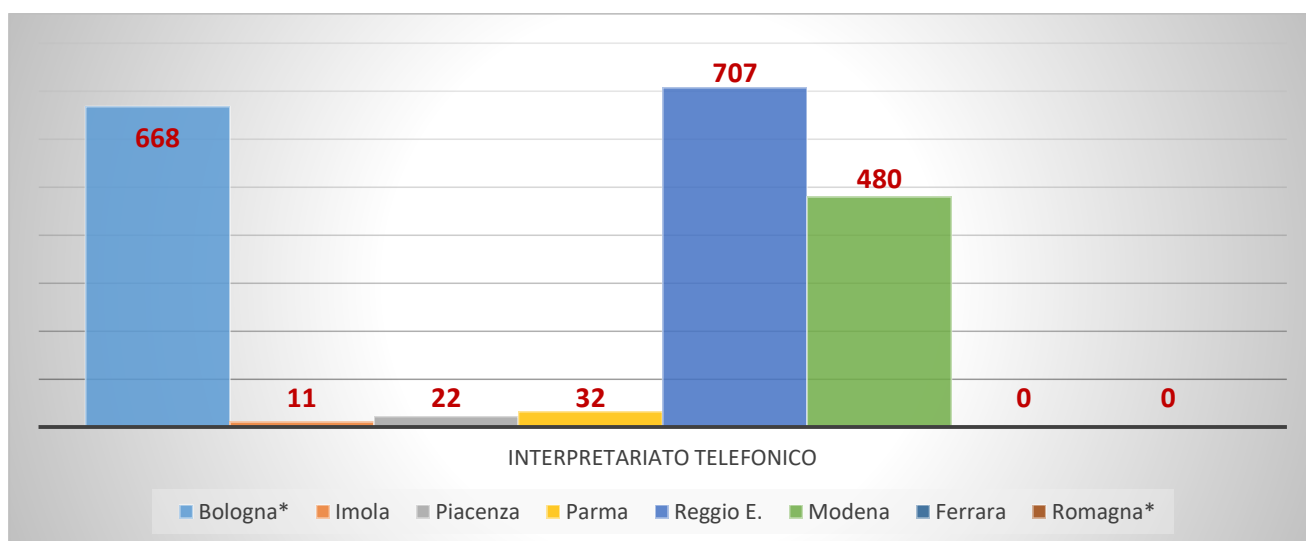
### Interventi urgenti

Per intervento urgente si intende un intervento richiesto in tempi rapidi, nel quale gli operatori sanitari si avvalgono di una tabella contenente la reperibilità e i numeri telefonici dei mediatori interculturali. Le AUSL di Romagna e Piacenza sono le uniche a non adottare questa modalità.



### Interpretariato telefonico

Il servizio di interpretariato telefonico è attivo 24 ore su 24 per interventi urgenti. Non sono disponibili dati relativi all'utilizzo di videochiamate.

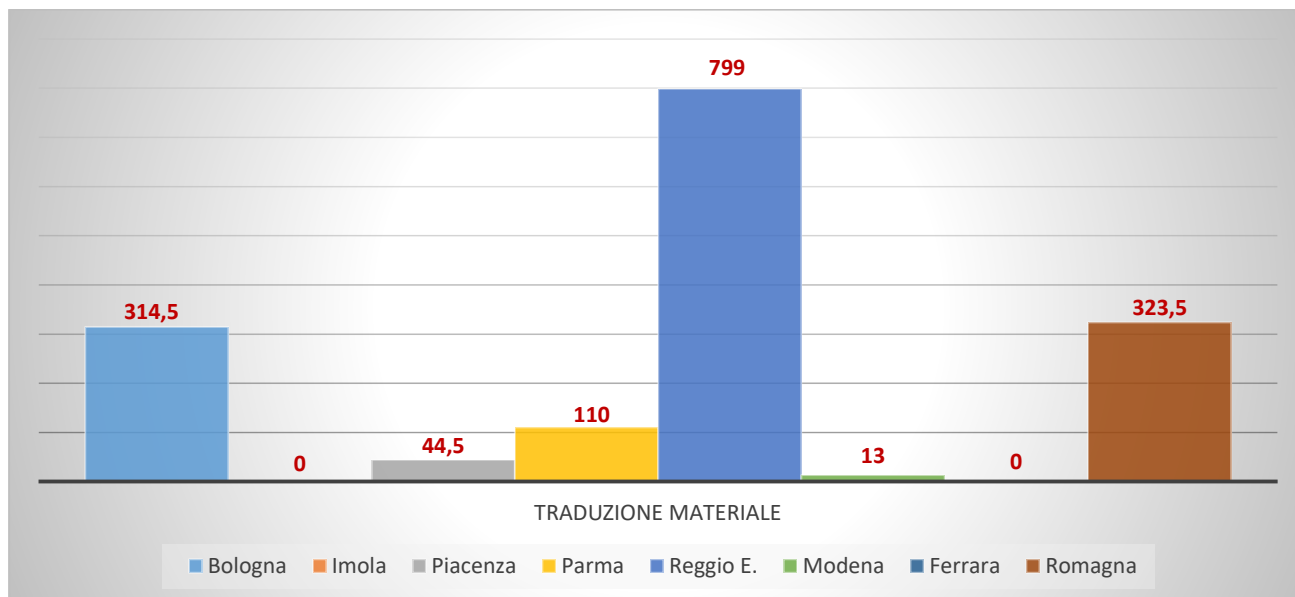


- Per Bologna e Provincia, i dati disponibili riguardano esclusivamente l'AOSP Sant'Orsola; nelle altre due aziende (AUSL Bologna e IOR) il servizio di interpretariato è attivo, ma non è quantificabile l'utilizzo in quanto è erogato a canone fisso.
- Per l'AUSL Romagna, il servizio di interpretariato telefonico è garantito dai mediatori presenti nelle postazioni fisse.



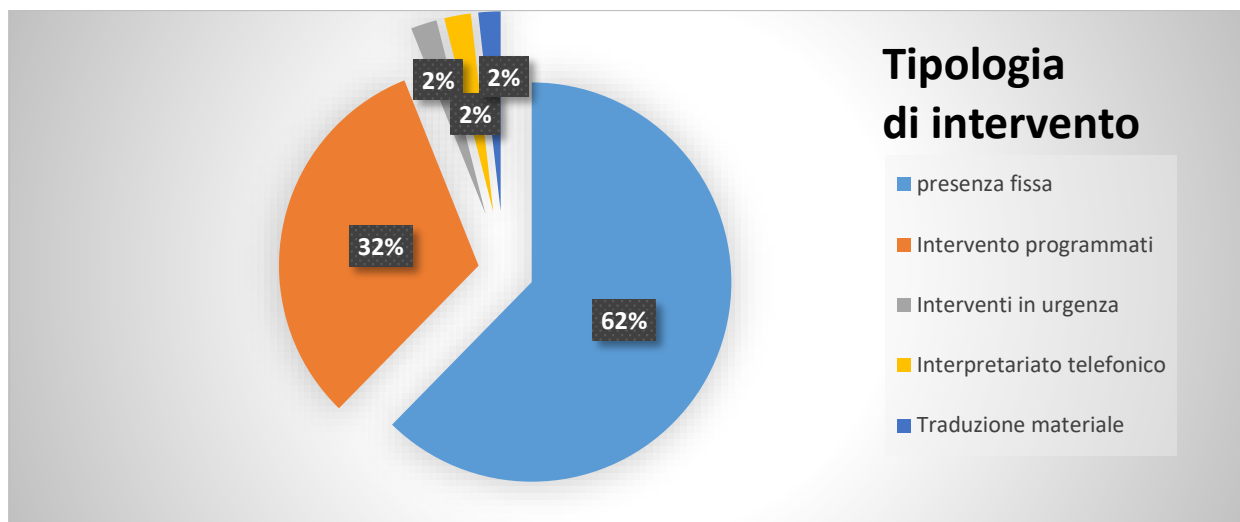
## Traduzione materiale

Il servizio di traduzione è quantificato in base al numero di cartelle legali tradotte.



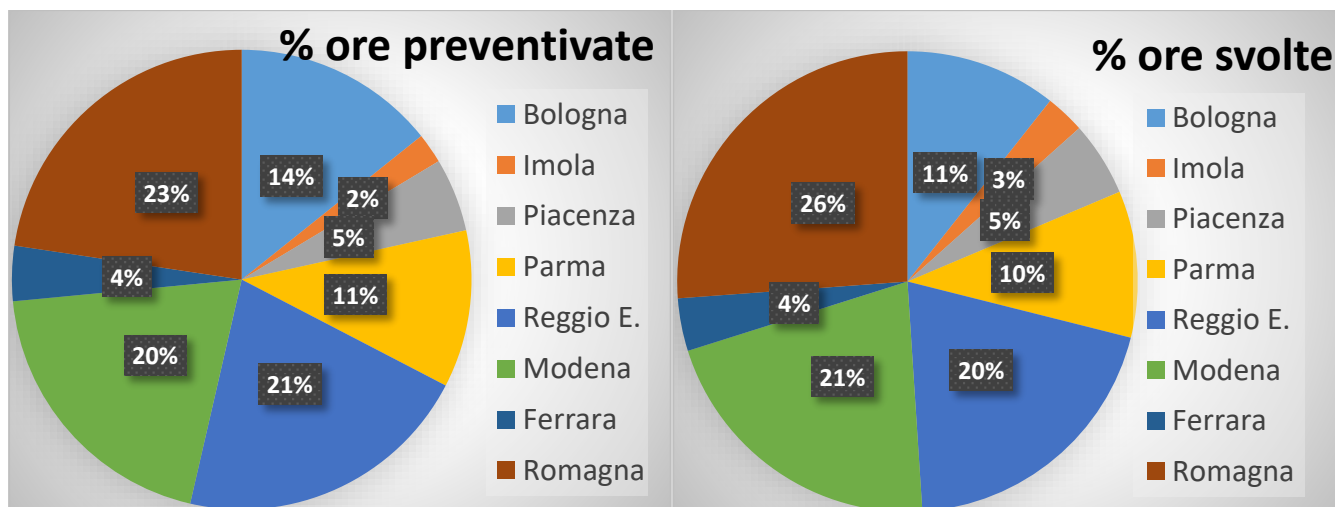
## Tipologie di mediazione interculturale

Distribuzione percentuale delle diverse tipologie di interventi di mediazione interculturale, calcolata sul totale degli interventi erogati nelle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna.



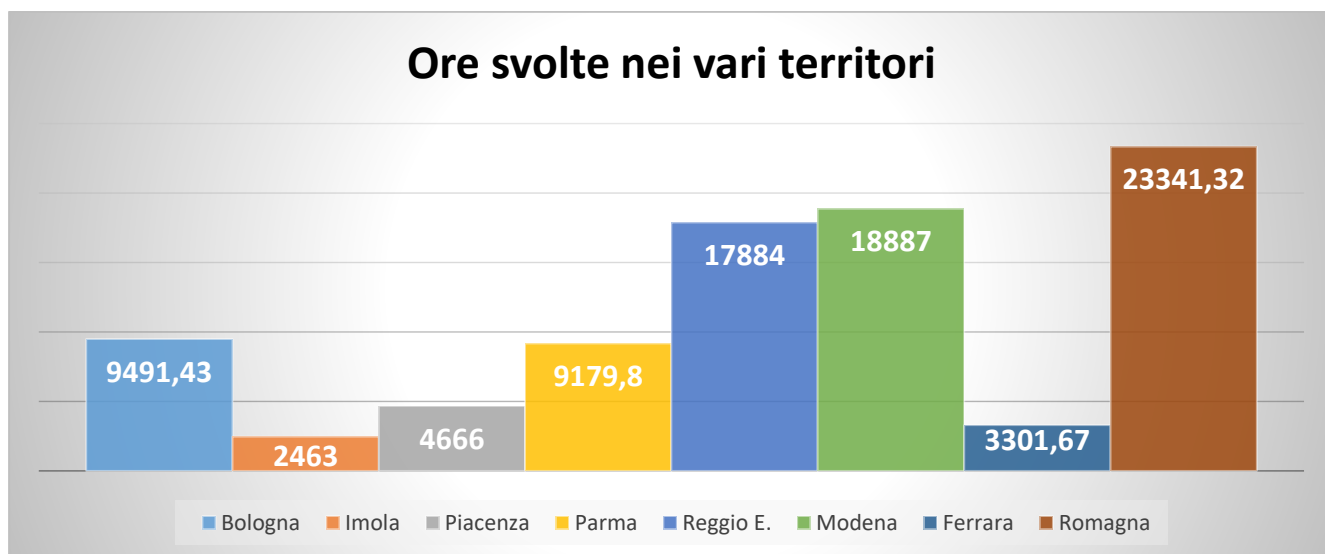
## Ore di mediazione interculturale

Distribuzione percentuale delle ore programmate nei bandi e le ore effettivamente svolte dai servizi di mediazione interculturale nelle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna.

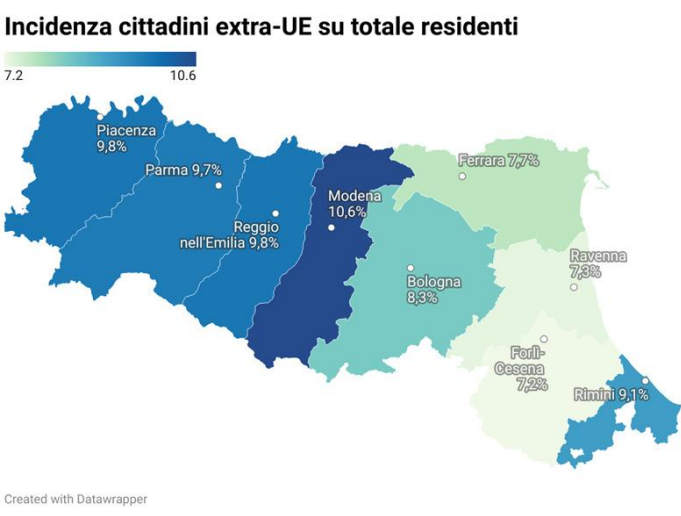
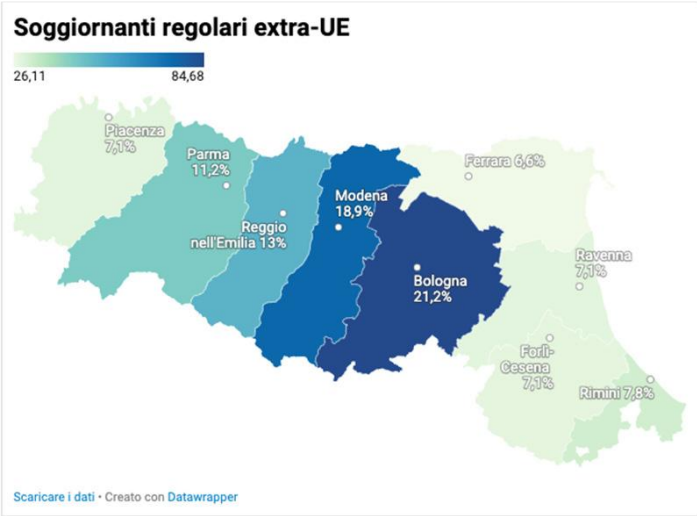


## Mediazione interculturale nelle Aziende Sanitarie RER

Numero di ore cumulative di servizi di mediazione interculturale svolte nelle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna.



# Confronto tra Aziende Sanitarie e presenza di utenti stranieri nelle rispettive aree territoriali



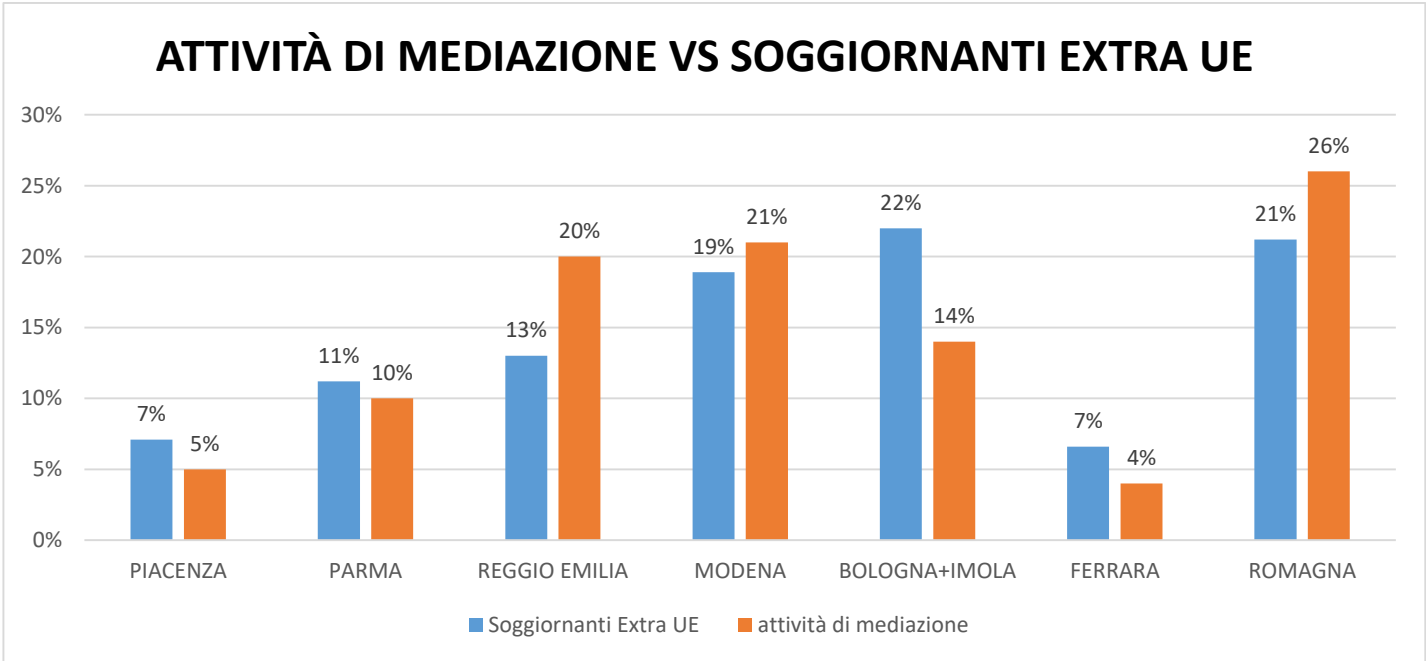
Cittadini non comunitari regolarmente soggiornanti in Emilia-Romagna, suddivisi per provincia (%) \*

Cittadini non comunitari regolarmente soggiornanti in Emilia-Romagna, suddivisi per provincia (%), rapportati alla popolazione residente \*

\*Dati al 1° gennaio 2024, Protezione e asilo in Emilia-Romagna. Compendio statistico 2024.

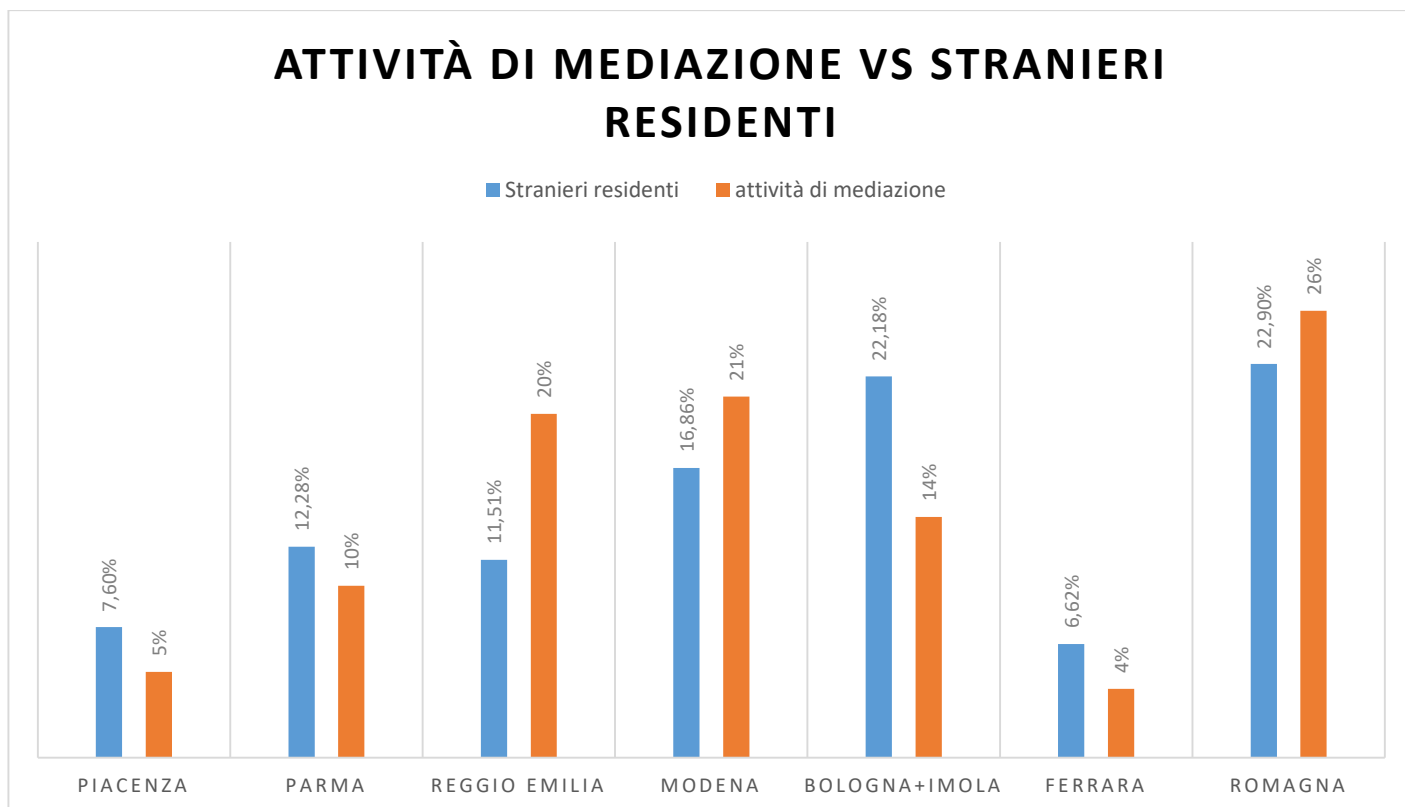
## Mediazione interculturale e presenza di utenti extra UE

Confronto tra le ore di mediazione interculturale impiegate in ogni Azienda Sanitaria e la presenza di soggiornanti extra UE in RER.



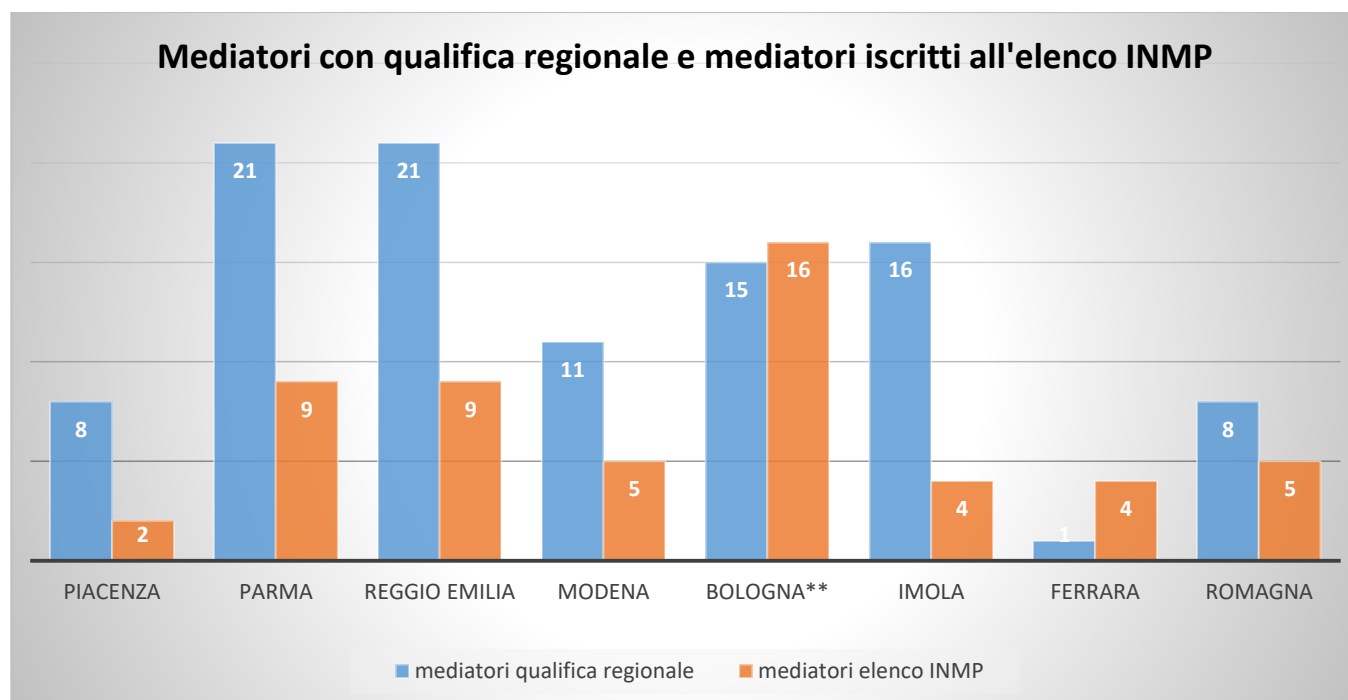
## Mediazione interculturale e presenza di residenti stranieri in RER

Confronto tra le ore di mediazione interculturale impiegate in ogni Azienda Sanitaria e la presenza di cittadini stranieri residenti in RER.



## Formazione dei mediatori interculturali

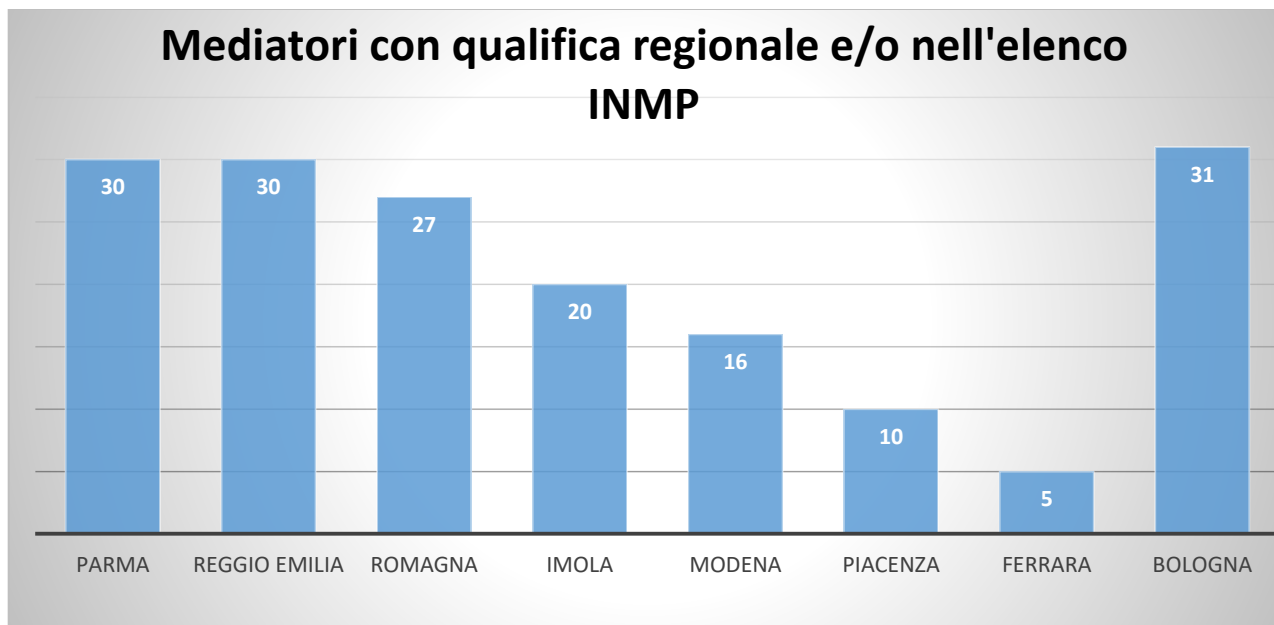
Numero dei mediatori in possesso della qualifica della Regione e iscritti all'elenco INMP nelle Aziende Sanitarie RER. \*



\* Parte dei mediatori potrebbe possedere sia la qualifica regionale sia l'iscrizione all'elenco INMP; tuttavia, non sono disponibili dati nominativi sufficienti per distinguere tra le due categorie.

\*\* I dati riguardanti la formazione di mediatori a Bologna si riferiscono all'offerta di mediazione a partire dal nuovo bando aggiudicato nel 2025, mentre i dati sull'utilizzo della mediazione si riferiscono al 2024.

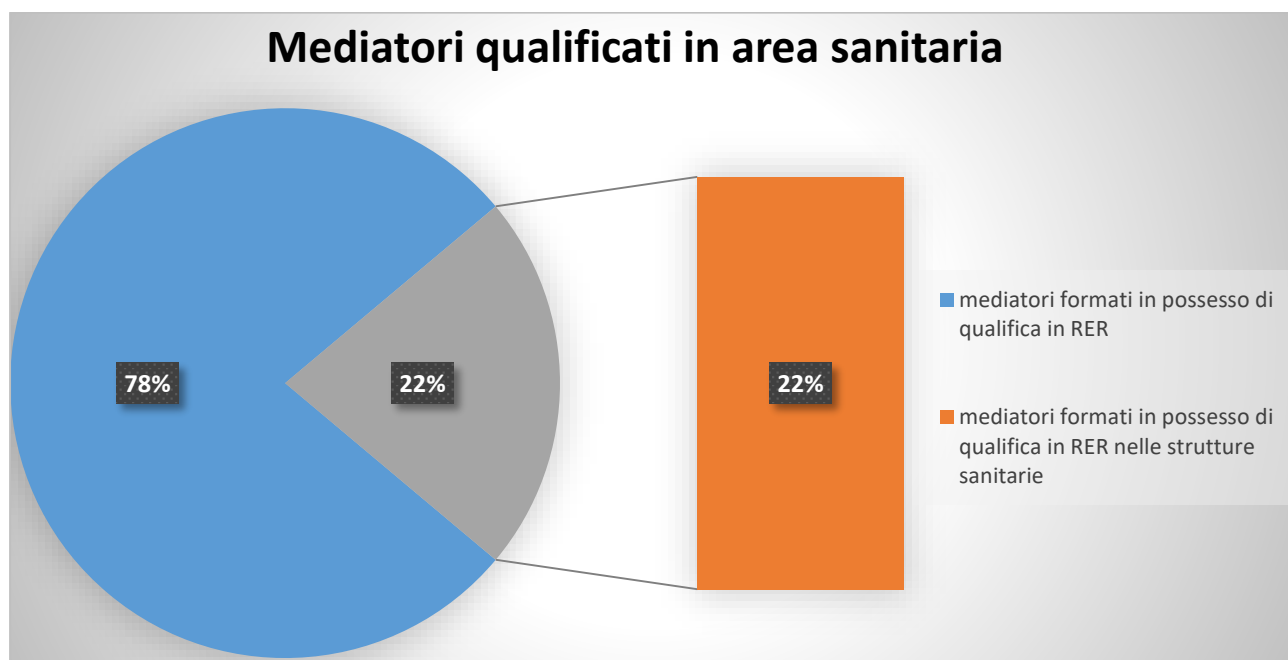
Numero totale di mediatori interculturali qualificati (RER e INMP) nelle Aziende Sanitarie RER.\*



\* Parma e Reggio Emilia condividono lo stesso fornitore del servizio di mediazione, il Consorzio Romero; pertanto, il numero totale di mediatori è da considerarsi pari a 30, che operano alternativamente per entrambe le aziende.

### **Mediatori in possesso della qualifica regionale e mediatori con qualifica regionale impiegati in area sanitaria**

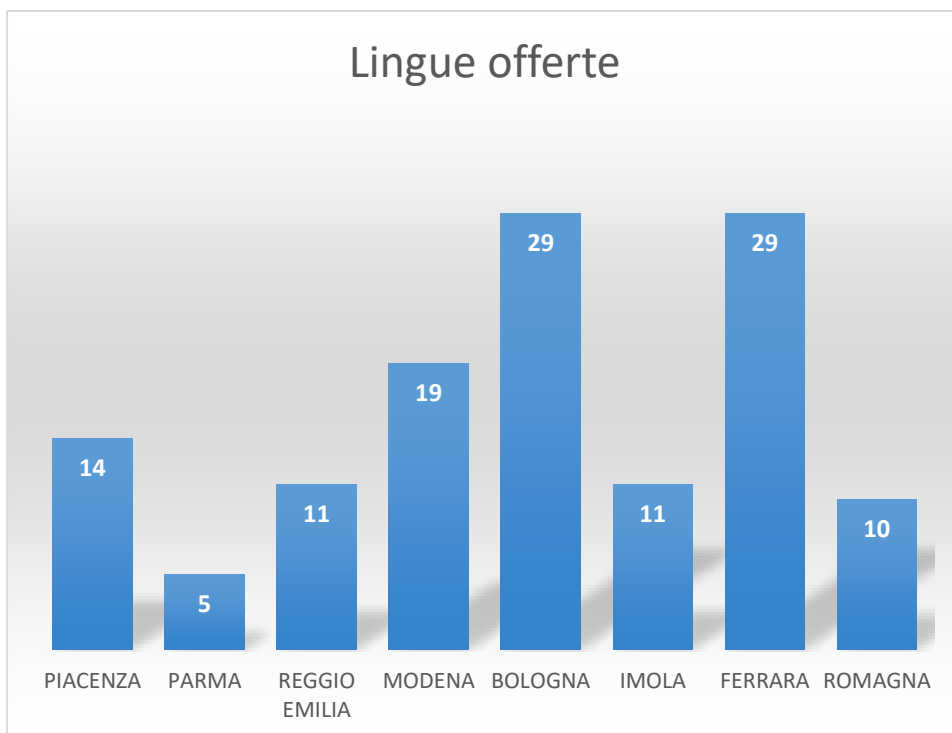
Dal 2006 ad oggi, in Regione Emilia-Romagna sono state rilasciate complessivamente 280 qualifiche regionali per mediatori interculturali. Di questi, 65 risultano impiegati in ambito sanitario. Tutti i mediatori hanno conseguito il titolo all'interno della Regione stessa.



## Lingue richieste e utilizzate

Lingue maggiormente richieste
Albanese
Arabo
Bambarà
Bengalese (Bangla)
Broken English / Pidgin
Cinese
Cingalese
Farsi
Francese (Dialecti Francesi)
Hindi
Indiano
Indopakistana
Inglese
Macedone
Nigeriano
Punjabi
Romeno
Russo
Turca
Ucraino
Urdu
Wolof

Nell'intera Regione Emilia-Romagna, i servizi di mediazione interculturale in ambito sanitario coprono un totale di 33 lingue. Le Aziende Sanitarie di Bologna e Ferrara, secondo i rispettivi bandi, offrono la mediazione in 29 lingue, rappresentando il massimo regionale. Parma ha previsto 5 lingue nel bando, sebbene nell'effettivo utilizzo vengano impiegate mediatori per 12 lingue diverse.



## Allegato 1.

Referenti aziendali per il servizio di mediazione interculturale (DEC).

		Referente	e-mail	Tel.	Cell.
PIACENZA	AUSL	Martina Croci	<a href="mailto:m.croci@ausl.pc.it">m.croci@ausl.pc.it</a>	0523 303121	
PARMA	AUSL	Stefania Banzola	<a href="mailto:sbanzola@ausl.pr.it">sbanzola@ausl.pr.it</a>	0521 393429	
	AOSP	Rita B. Dicembrino	<a href="mailto:rdicembrino@ao.pr.it">rdicembrino@ao.pr.it</a>	0521 703772	
REGGIO EMILIA	AUSL	Simona Desimone	<a href="mailto:simona.desimone@ausl.re.it">simona.desimone@ausl.re.it</a>	0522 335195	
MODENA	AUSL	Paola Guiducci	<a href="mailto:p.guiducci@ausl.mo.it">p.guiducci@ausl.mo.it</a>	059 435556	3474934682
	AOSP	Fabrizio Muzzi	<a href="mailto:muzzi.fabrizio@aou.mo.it">muzzi.fabrizio@aou.mo.it</a>	059 4224144	
	Osp.Sa	Maria Tarantino	<a href="mailto:c.tarantino@ospedalesassuolo.it">c.tarantino@ospedalesassuolo.it</a>	0536 846786	
BOLOGNA	AUSL	Dr. Carlo Zerbini	<a href="mailto:c.zerbini@ausl.bologna.it">c.zerbini@ausl.bologna.it</a>	051 6584658	
	AOSP	Rossella Moruzzi	<a href="mailto:rossella.moruzzi@aosp.bo.it">rossella.moruzzi@aosp.bo.it</a>	0512 144232	
	IOR	Elisa Porcu	<a href="mailto:elisa.porcu@ior.it">elisa.porcu@ior.it</a>	051 6366972	
IMOLA	AUSL	Anna Strazzari	<a href="mailto:a.strazzari@ausl.imola.bo.it">a.strazzari@ausl.imola.bo.it</a>	0542 604193	
FERRARA	AUSL	Sonia Succi	<a href="mailto:s.succi@ausl.fe.it">s.succi@ausl.fe.it</a>	0532 235776	3351730994
ROMAGNA	AUSL	Dr Paolo Fantoni	<a href="mailto:pierpaolo.fantoni@auslromagna.it">pierpaolo.fantoni@auslromagna.it</a>	0541 653369	338 5012149

## Allegato 2.

Gestori del servizio di mediazione e tempistiche bandi.

	Gestore del servizio di mediazione	Referente	Lingue offerte	Inizio bando	Fine bando
PIACENZA	Consorzio unitario SOL.CO <a href="mailto:e.shehu@ausl.pc.it">e.shehu@ausl.pc.it</a> <a href="mailto:elena.lippogrifo@gmail.com">elena.lippogrifo@gmail.com</a>	Edvin Shehu 3280635660 Elena Faggi	14	16/06/2023	15/06/2027
PARMA	Consorzio Romero – Dimora d’Abramo <a href="mailto:alice.ferrari@dimoradabramo.it">alice.ferrari@dimoradabramo.it</a>	Alice Ferrari 3240464721	5	01/07/2023	30/06/2027
REGGIO EMILIA	Consorzio Romero – Dimora d’Abramo <a href="mailto:marco.aicardi@dimoradabramo.it">marco.aicardi@dimoradabramo.it</a>	Marco Aicardi 3408113563	11	01/07/2023	30/06/2027
MODENA	Gulliver cooperativa sociale <a href="mailto:laura.secchi@gulliver.mo.it">laura.secchi@gulliver.mo.it</a> <a href="mailto:ufficiomediazione@gulliver.mo.it">ufficiomediazione@gulliver.mo.it</a>	Laura Secchi 3485225419	19	04/05/2023	20/06/2027
BOLOGNA	Eurostreet /Arca di Noè <a href="mailto:giacomo.rossi@arcacoop.com">giacomo.rossi@arcacoop.com</a>	Giacomo Rossi 3272817020	29	01/01/2019	31/03/2025
IMOLA	Gruppo cooperativo Solco Civitas <a href="mailto:intercultura@solcoprossimo.it">intercultura@solcoprossimo.it</a>	Claudia Carloni 3457077189	11	01/04/2024	01/04/2028
FERRARA	CIDAS <a href="mailto:pamela.montanari@cidas.coop">pamela.montanari@cidas.coop</a>	Pamela Montanari 3486162097	29	01/01/2019	31/03/2025
ROMAGNA	Dialogos soc coop <a href="mailto:fulvia.fabbri@coopdialogos.org">fulvia.fabbri@coopdialogos.org</a> <a href="mailto:gestione.medcult.ausl@coopdialogos.org">gestione.medcult.ausl@coopdialogos.org</a>	Fulvia Fabbri 3474709226	10	16/12/2021	15/12/2026

### Allegato 3.

Lingue offerte nei bandi di gara e lingue richieste.

	Lingue previste da bando	Lingue maggiormente richieste	Lingue poco richieste
1.	Albanese	Albanese	Bosniaco
2.	Arabo	Arabo	Farsi
3.	Bambara	Bambara	Greco
4.	Bengalese (Bangla)	Bengalese (Bangla)	Igbo
5.	Bosniaco	Broken English (Pidgin)	Persiano dari
6.	Broken English	Cinese	Persiano farsi
7.	Cinese	Cingalese	Polacco
8.	Cingalese	Farsi	Portoghese
9.	Francese	Francese (Dialecti Francesi)	Serbocroato
10.	Greco	Hindi	Somalo
11.	Hindi	Indiano	Spagnolo
12.	Igbo	Indopakistana	Tagalog
13.	Indiano	Inglese	Tedesco
14.	Inglese	Inglese (Dialecti)	Tigrino
15.	Macedone	Macedone	Twi
16.	Nigeriano	Nigeriano	
17.	Persiano dari	Punjabi	
18.	Persiano farsi	Romeno	
19.	Polacco	Russo	
20.	Portoghese	Turca	
21.	Punjabi	Ucraino	
22.	Romeno	Urdu	
23.	Russo	Wolof	
24.	Serbocroato		
25.	Somalo		
26.	Spagnolo		
27.	Tagalog		
28.	Tedesco		
29.	Tigrino		
30.	Turco		
31.	Twi		
32.	Ucraino		
33.	Wolof		