



## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.j) governance dei servizi

# Progetto "Promozione della figura del mediatore transculturale specializzato in ambito sanitario all'interno del Sistema di accoglienza per i migranti e i rifugiati"

[Prog. 3857 – MININT\_22\_01\_CUP I55E22000520005]

## Formazione esperienziale

A completamento del percorso formativo teorico-pratico è prevista una parte di formazione esperienziale di 100 ore da svolgere presso i territori delle Regioni di riferimento con il supporto e il monitoraggio dell'INMP.

Le **finalità** di tale percorso sono:

- fare proprie le conoscenze/competenze acquisite durante il percorso formativo teorico-pratico e applicare quanto interiorizzato a casi concreti;
- migliorare le proprie performance lavorative riguardo alle attività di *accoglienza, orientamento, partecipazione ai setting, sviluppo di interventi di mediazione.*

Pertanto, gli **obiettivi** risultano essere i seguenti:

- accogliere in modo appropriato la persona assistita;
- orientare in modo appropriato la persona assistita;
- partecipare in modo appropriato all'erogazione del servizio;
- partecipare proattivamente allo sviluppo di interventi di mediazione.

Il presente documento è articolato in 4 **sezioni**:

1. **registro frequenza formazione parte esperienziale;**
2. **strumenti di valutazione:**
  - 2.1. Indicazioni alla compilazione delle schede;
  - 2.2. Schede di rilevazione della performance (allegati 1a e 1b; allegati 2a e 2b; allegato 3; allegato 4);
3. **eventuali commenti e osservazioni mediatrice/mediatore;**
4. **parere complessivo del referente della formazione esperienziale**

Cognome e nome mediatrice/mediatore: \_\_\_\_\_

Ente ospitante: \_\_\_\_\_

Regione: \_\_\_\_\_

Cognome e nome referente formazione esperienziale: \_\_\_\_\_





## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.j) governance dei servizi

### 1. Strumenti di valutazione

#### 2.1 Indicazioni alla compilazione

Il **tutor osservatore** è colui/colei che può fisicamente osservare e raccogliere dati sui comportamenti della mediatrice/del mediatore (allegati 1a e 2a) e che può verificare la coerenza delle schede compilate a cura della mediatrice/del mediatore (allegati 1b, 2b, 3 e 4).

Il **referente** della parte di formazione esperienziale è colui/colei che attesta il corretto svolgimento del percorso, fornisce indicazioni agli eventuali osservatori, supporta e indirizza la mediatrice/il mediatore nel percorso esperienziale anche con il contributo dell'INMP ove richiesto ed esprime parere conclusivo.

**Nb:** la figura di tutor osservatore può coincidere con la figura di referente a seconda dei contesti o secondo opportunità e disponibilità dei territori presso cui la mediatrice/il mediatore è ospitata/o. È atteso un **numero di schede raccolte** congruo e coerente alle 4 Unità di Competenza in modo da poter restituire una visione d'insieme esaustiva dell'intera attività esperienziale svolta (minimo 20 in totale). In particolare:

- Per la piena valutazione delle performance relative alle Unità di Competenza 1 e 2 (minimo 14 schede totali):
  - è richiesto un numero di schede di osservazione (allegato 1a, allegato 2a) pari al numero di interventi effettuati ritenuti significativi da utilizzare come casi studio (minimo 5 schede per allegato); sarebbe auspicabile un numero coerente di schede in autocompilazione (allegato 1b, allegato 2b) in modo da sondare il grado di consapevolezza circa il proprio ruolo di mediatrice/mediatore mettendo a confronto i risultati di entrambe le schede compilate da due prospettive differenti (minimo 2 schede per allegato scegliendo, dove si ritenga utile, i casi tra quelli sui quali si è stati osservati).
- La valutazione della performance relativa all'Unità di Competenza 3 (allegato 3 - scheda in autocompilazione) potrebbe essere verificata attraverso una raccolta di dati incrociati, tramite interviste o colloqui individuali con il personale coinvolto, mediatrice/mediatore compresa/o (minimo 5 schede).
- Maggiore sarà il numero di schede degli allegati 1a/b, 2 a/b e 3, distribuite in modo il più possibile omogeneo nel corso della formazione esperienziale nei diversi contesti e setting, meglio sarà rilevabile l'andamento dell'attività della mediatrice/del mediatore, anche nel tempo, inclusi i miglioramenti.



## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.j) governance dei servizi

- Nel caso della verifica dell'Unità di Competenza 4, data la complessità intrinseca alla stessa, è richiesta almeno una scheda in autocompilazione (allegato 4).

È auspicabile un **monitoraggio intermedio da svolgere in collaborazione con INMP** tramite l'invio delle schede raccolte fino a metà percorso.

È previsto uno spazio per **eventuali** riflessioni e commenti finali a cura della mediatrice/del mediatore se interessati.

È previsto uno spazio per **eventuali** riflessioni e suggerimenti a cura dei tutor osservatori che hanno contribuito alla raccolta/compilazione/valutazione delle schede.

**È richiesto** il parere conclusivo del referente della formazione esperienziale che riassumerà il percorso complessivo svolto.

### **Estratto dal core curriculum Mediatrice/Mediatore transculturale in campo sanitario**

#### *Descrizione sintetica*

La mediatrice/il mediatore transculturale nel campo sanitario si occupa di:

- Accogliere la persona migrante e straniera portatrice di una domanda di salute, aiutandola a esplicitare il reale bisogno, anche inespresso, e accompagnandola nell'iter sanitario e sociosanitario più appropriato.
- Sostenere, informare e orientare la persona migrante e straniera facilitandone l'invio ai servizi sanitari e sociosanitari del contesto italiano.
- Garantire un contributo partecipato nell'ambito della relazione di cura con approccio transculturale nei diversi setting clinici e sociosanitari.
- Ricoprire un ruolo attivo nella programmazione e progettazione degli interventi di presa in carico sanitaria e sociosanitaria della persona migrante e straniera all'interno di gruppi di lavoro inter-multi-transdisciplinari.
- Collaborare al miglioramento dell'alleanza terapeutica e della relazione di cura medico-paziente migrante e straniero, promuovendo l'empowerment del paziente attraverso percorsi di educazione alla salute e di prevenzione sanitaria.
- Partecipare all'applicazione del diritto alla salute del paziente nell'ambito dell'iter di rilascio della documentazione sanitaria per cittadini stranieri comunitari e non comunitari.
- Collaborare alla promozione delle competenze socioculturali del personale sanitario e sociosanitario mettendo a disposizione la propria expertise.

## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.) governance dei servizi

- o Favorire la prevenzione e la risoluzione dei conflitti nella comunicazione interculturale in contesti sanitari e sociosanitari, facilitando i processi di comprensione reciproca.

Lo stile di lavoro della mediatrice/del mediatore transculturale si basa sull'orientamento alle relazioni, sulla propria adattabilità, leadership, coscienziosità e intelligenza pratica.

Ciò che caratterizza la professione della mediatrice/del mediatore transculturale è lavorare in collaborazione proattivamente, in ambienti non competitivi e orientati al conseguimento dei risultati.

Le Unità di Competenza (UC) presenti nel profilo della mediatrice/mediatore transculturale operante nel campo sanitario sono 4:

- UC1: Essere in grado di accogliere la persona migrante portatrice di bisogni di salute sanitari e sociosanitari;
- UC2: Essere in grado di orientare la persona migrante portatrice di bisogni di salute sanitari e sociosanitari nell'accesso ai servizi;
- UC3: Essere in grado di partecipare all'erogazione del servizio sanitario e sociosanitario rivolto a persona migrante;
- UC4: Essere in grado di sviluppare interventi di mediazione transculturale in campo sanitario.

Ogni UC riporta la propria *definizione*, la *descrizione*, le *abilità*, le *conoscenze* richiesta da ciascuna UC nonché le *indicazioni per la relativa valutazione*.

Di seguito si riportano direttamente le indicazioni per la valutazione di ciascuna UC accorpate in una **tabella riepilogativa relativa al percorso della parte esperienziale**.

Unità di Competenza 1	
Definizione	<b>Essere in grado di accogliere la persona migrante portatrice di bisogni di salute sanitari e sociosanitari.</b>
Performance attesa	Accogliere in modo appropriato la persona.
Indicatori	a) Rilevazioni di corrette informazioni relative ai bisogni espressi e non espressi dalla persona assistita; b) Individuazione di percorsi adeguati di intervento per l'accesso ai servizi sanitari e sociosanitari.
Modalità di valutazione	a) Prova pratica individuale sul campo in un contesto di accoglienza, con la presenza di un osservatore. <u>Strumento di rilevazione</u> : schede di performance su comportamenti osservabili (Allegato 1.a). Compilazione a cura dell'osservatore. b) Produzione di un elaborato scritto su un caso studio predefinito.



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.) governance dei servizi

	<u>Strumento di rilevazione</u> : scheda in Allegato 1.b. Compilazione a cura della mediatrice/del mediatore.
<b>Unità di Competenza 2</b>	
Definizione	<b>Essere in grado di orientare la persona migrante portatrice di bisogni di salute sanitari e sociosanitari nell'accesso ai servizi.</b>
Performance attesa	Orientare in modo appropriato la persona.
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Erogazione di interventi informativi mirati alla persona su servizi territoriali e relative procedure e regolamenti;</li> <li>b) Invio appropriato della persona ai servizi sanitari e sociosanitari individuati.</li> </ul>
Modalità di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Prova pratica individuale sul campo in un contesto di orientamento, con la presenza di un osservatore. <u>Strumento di rilevazione</u>: schede di performance su comportamenti osservabili (Allegato 2.a). Compilazione a cura dell'osservatore.</li> <li>b) Produzione di un elaborato scritto su un caso studio predefinito. <u>Strumento di rilevazione</u>: scheda in Allegato 2.b. Compilazione a cura della mediatrice/del mediatore.</li> </ul>
<b>Unità di Competenza 3</b>	
Definizione	<b>Essere in grado di partecipare all'erogazione del servizio sanitario e sociosanitario rivolto a persona migrante.</b>
Performance attesa	Partecipare in modo appropriato all'erogazione del servizio
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Decodifica corretta del messaggio comunicativo nella relazione tra la persona migrante e l'operatore italiano del servizio;</li> <li>b) Redazione appropriata di materiali info-formativi dalla lingua italiana in lingua straniera ove richiesto/necessario.</li> </ul>
Modalità di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Produzione di un elaborato scritto su un caso studio predefinito. <u>Strumento di rilevazione</u>: scheda in Allegato 3. Compilazione a cura della mediatrice/del mediatore.</li> </ul>
<b>Unità di Competenza 4</b>	
Definizione	<b>Essere in grado di sviluppare interventi di mediazione transculturale in campo sanitario.</b>
Performance attesa	Partecipare allo sviluppo di adeguati interventi di mediazione transculturale in campo sanitario.
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Assistenza alla definizione di nuovi servizi sanitari e sociosanitari o al miglioramento dei servizi erogati in funzione di necessità specifiche delle persone migranti;</li> <li>b) Erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dei processi di sviluppo delle competenze professionali dei mediatori transculturali <i>junior</i> e/o degli operatori sanitari e sociosanitari in modo adeguato.</li> </ul>
Modalità di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Breve descrizione scritta di una proposta progettuale o intervento. <u>Strumento di rilevazione</u>: scheda in Allegato 4. Compilazione a cura della mediatrice/del mediatore.</li> </ul>



## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.j) governance dei servizi

### 1.2 Schede di rilevazione della performance

#### Accoglienza (UC1):

- ✓ **Allegato 1a: osservazione (a cura del tutor/osservatore)**
- ✓ **Allegato 1b: compilazione (a cura del mediatore)**

#### Orientamento (UC2)

- ✓ **Allegato 2a: osservazione (a cura del tutor/osservatore)**
- ✓ **Allegato 2b: compilazione (a cura del mediatore)**

#### Partecipazione al setting (UC3)

- ✓ **Allegato 3: compilazione (a cura del mediatore)**

#### Sviluppo interventi di mediazione (UC4)

- ✓ **Allegato 4: compilazione (a cura del mediatore)**



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.j) governance dei servizi

**UC1: "Essere in grado di accogliere la persona migrante portatrice di bisogni di salute sanitari e sociosanitari" - osservazione diretta (Allegato 1a)**

Data rilevazione: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
(gg)/(mese)/(anno)

**I seguenti comportamenti sono verificabili con l'osservazione diretta, con l'ascolto e chiedendo al mediatore di riferire il colloquio se effettuato in lingua non conosciuta dall'osservatore.**

**Indicare il livello di esecuzione di ciascun comportamento osservato, sulla scala da 1 (non eseguito) e 5 (eseguito in modo pienamente adeguato).  
Se il comportamento non è previsto, indicare "Non necessario"**

	Non necessario	1	2	3	4	5
Mettere a proprio agio la persona <sup>1</sup>						
Utilizzare strumenti e metodi dell'intervista <sup>2</sup>						
Analizzare il bisogno <sup>3</sup>						
Eventuali commenti sull'osservazione del caso: _____						
_____						
_____						
_____						

**Cognome e nome mediatrice/mediatore:** \_\_\_\_\_

**Ente ospitante:** \_\_\_\_\_

**Regione:** \_\_\_\_\_

**Cognome e nome tutor osservatore:** \_\_\_\_\_

**Professione/ruolo tutor osservatore:** \_\_\_\_\_

**Firma tutor osservatore:** \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Verificare se il mediatore predispone positivamente la persona, attraverso un'adeguata azione di primo contatto, agevolando la persona al dialogo, fornendo spiegazioni in caso di difficoltà, contenendo eventuali disagi.  
<sup>2</sup> Verificare se il mediatore porge alla persona le domande necessarie al caso, se dimostra di osservare le caratteristiche dell'interlocutore e di adattarsi a esse modificando le modalità e le tecniche di comunicazione.  
<sup>3</sup> Verificare se il mediatore individua correttamente/interpreta il bisogno della persona e se, attraverso anche la lettura del linguaggio verbale e non verbale, intercetta/indaga eventuali bisogni inespressi in modo da avere un quadro completo il più possibile esaustivo.









FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.) governance dei servizi

## UC2: "Essere in grado di orientare la persona migrante portatrice di bisogni di salute sanitari e sociosanitari nell'accesso ai servizi" – osservazione diretta (Allegato 2a)

Data rilevazione: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(gg)/(mese)/(anno)

I seguenti comportamenti sono verificabili con l'osservazione diretta, con l'ascolto e chiedendo al mediatore di riferire il colloquio se effettuato in lingua non conosciuta dall'osservatore.

Indicare il livello di esecuzione di ciascun comportamento osservato, sulla scala da 1 (non eseguito) e 5 (eseguito in modo adeguato). Se il comportamento non è previsto, indicare "Non necessario".						
	Non necessario	1	2	3	4	5
Acquisire informazioni e cogliere il problema dell'assistito. <sup>4</sup>						
Effettuare un intervento informativo e di orientamento appropriato. <sup>5</sup>						
Verifica della ricezione corretta delle informazioni. <sup>6</sup>						
Produrre testi orali e scritti nella microlingua Italiano amministrativo e/o sanitario. <sup>7</sup>						
Eventuali commenti sull'osservazione del caso: _____ _____ _____ _____						

**Cognome e nome mediatrice/mediatore:** \_\_\_\_\_

**Ente ospitante:** \_\_\_\_\_

**Regione:** \_\_\_\_\_

**Cognome e nome tutor osservatore:** \_\_\_\_\_

**Professione/ruolo tutor osservatore:** \_\_\_\_\_

**Firma tutor osservatore:** \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Analizzato il bisogno come da UC1, verificare se il mediatore raccoglie le informazioni approfondite e mirate per orientare la persona ai servizi con la dovuta cautela e riservatezza.

<sup>5</sup> Verificare se il mediatore fornisce una risposta esaustiva e adeguata in base all'analisi dei bisogni (UC1) e delle risorse della persona, considerando anche se il mediatore si confronta e collabora efficacemente con altro mediatore o altri operatori in caso di sua necessità (*team working*).

<sup>6</sup> Verificare se il mediatore si assicura che la persona abbia compreso le informazioni fornite e che sia in condizione di raggiungere il servizio indicato.

<sup>7</sup> Verificare se il mediatore utilizza la corretta terminologia amministrativa e sanitaria.











FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.j) governance dei servizi

**UC4: "Essere in grado di sviluppare interventi di mediazione transculturale in campo sanitario" - parte compilativa (a cura del mediatore)  
(Allegato 4)**

Data compilazione: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(gg)/(mese)/(anno)

**Richiesta: "Elabora una proposta di intervento di mediazione transculturale in campo sanitario che consideri nuovi percorsi o un miglioramento dei servizi erogati a favore di un gruppo di persone e in un contesto a tua scelta".**

La mediatrice/il mediatore dovrà descrivere nel dettaglio l'intervento da sviluppare. Dovrà riflettere sui comportamenti che ha messo/metterebbe in atto, prestando attenzione al descrittivo relativo alla Unità di Competenza UC4 e formulare la descrizione dell'intervento in modo da far emergere la consapevolezza rispetto a questa UC.

*Indicazioni per il breve elaborato:*

- ✓ Scegli un contesto e il gruppo di persone target, motivando la scelta
- ✓ Descrivi il bisogno rilevato
- ✓ Descrivi la tua proposta di intervento nel dettaglio
  - Il documento dovrà essere di minimo 2 e massimo di 3 cartelle Word A4, stile Times New Roman/Cambria 12, interlinea singola, bordi standard.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.j) governance dei servizi

### 3. Eventuali commenti e osservazioni mediatrice/mediatore

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma mediatrice/mediatore \_\_\_\_\_



### FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico "2. Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale: "3. Capacity Building" - Lett.j) governance dei servizi

## 4. Conclusioni: parere del referente della formazione esperienziale

Eventuali commenti di uno o più tutor osservatori:

---

---

---

---

Firma tutor osservatore 1 \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Firma tutor osservatore 2 \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Firma tutor osservatore 3 \_\_\_\_\_

### Conclusioni referente

---

---

---

---

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Firma referente formazione esperienziale \_\_\_\_\_