



AGENZIA DERMAN DI INTERPRETARIATO E MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Rapporto di attività 2016

Agenzia DERMAN – SOS Ticino
Via Merlina 3a
6962 Lugano-Viganello
tel.: 091 973 70 66
email: segreteria-derman@sos-ti.ch

I. Interpretariato interculturale in dialogo

Obiettivo dell'Agenzia DERMAN, su mandato del Servizio per l'integrazione degli stranieri nell'ambito del Programma di integrazione cantonale (PIC) 2014-2017, è il collocamento, l'accompagnamento e la supervisione del lavoro degli interpreti e dei mediatori interculturali presso i servizi sociali, scolastici e sanitari cantonali.

a. Volume di impiego

Gli interpreti/mediatori interculturali che lavorano per l'Agenzia DERMAN nel 2016 hanno effettuato 6320 ore di interpretariato e mediazione interculturale, principalmente presso i servizi sanitari, sociali, scolastici cantonali che collaborano con l'Agenzia. Rispetto al 2015 vi è stato un aumento di 1319 ore di intervento (totale ore 2015: 5001).

b. Lingue di interpretariato

Le lingue di interpretariato più richieste sono state arabo (1751 ore nel 2016); tigrino (1393 ore); farsi (1246 ore); rumeno, somalo, russo, spagnolo, tamil, turco, serbo-croato-bosniaco (tra le 100 e le 500 ore); curdo e albanese (tra le 50 e le 100 ore). Diverse altre lingue hanno invece registrato meno di 50 ore di intervento nel 2016.

c. Settore di intervento: l'ambito sanitario

Nell'ambito sanitario nel 2016 sono state effettuate 2572 ore di intervento.

Il cliente principale dell'Agenzia è stato l'Ente Ospedaliero Cantonale, presso il quale le ore di interpretariato sono state 1662.

In particolare, sono state effettuate 714 ore presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona, 669 ore presso l'Ospedale Regionale di Lugano, 200 ore presso l'Ospedale Regionale di Mendrisio e 79 ore presso l'Ospedale Regionale di Locarno.

L'altro cliente principale del 2016 in ambito sanitario è stato l'Organizzazione socio-psichiatrica cantonale, presso cui sono state effettuate 746 ore di interpretariato, in particolare presso i Servizi psico-sociali regionali (528 ore), i Servizi medico-psicologici regionali (137 ore) e la Clinica psichiatrica cantonale (61 ore).

Un altro servizio che si è avvalso delle prestazioni dell'Agenzia è il Servizio dell'accertamento medico dell'Assicurazione Invalidità (92 ore).

Rimane invece ancora aperta la questione della presa a carico dei costi di interpretariato presso gli studi medici e altri servizi sanitari privati (levatrici, infermiere materno-pediatrie, ecc.). Per quanto riguarda ad esempio gli interventi in questo settore con seguiti dai servizi per richiedenti l'asilo e rifugiati di SOS Ticino, nel 2016 questi servizi avevano a disposizione un sussidio concesso dall'Ufficio cantonale del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI), sussidio che si è però rivelato insufficiente a coprire i bisogni. Di conseguenza a fine 2016 si sono iniziate a valutare altre possibilità di presa a carico in collaborazione con l'USSI.

d. Settore di intervento: l'ambito sociale

Il secondo importante ambito di intervento è quello sociale, nel quale sono state effettuate 2982 ore di intervento.

In questo settore, nel 2016 i clienti principali dell'Agenzia sono stati i servizi sociali di SOS Ticino (Servizi per richiedenti l'asilo e rifugiati riconosciuti, Antenna MayDay, Servizio In-lav), presso i quali sono state effettuate 2074 ore di interpretariato; la Croce Rossa Svizzera (339 ore) e l'USSI (136 ore). Occorre però notare che una parte considerevole di queste ore concernono interventi presso studi medici privati.

Rimane inoltre tuttora aperta la questione di una maggiore implementazione del lavoro degli interpreti interculturali professionisti all'interno della rete sociale "ordinaria".

e. Settore di intervento: l'ambito scolastico

Il terzo ambito d'intervento è quello scolastico, nel quale sono state effettuate 561 ore di intervento. In questo settore, 85 sono state le ore effettuate presso le Scuole medie cantonali e 260 presso varie scuole comunali (in particolare presso le scuole di Bellinzona, Lugano e Chiasso).

Occorre qui rimarcare come, in particolare presso le scuole medie ma non solo, l'impiego degli interpreti interculturali sia ancora del tutto insufficiente rispetto ai bisogni di comunicazione interculturali presenti all'interno del mondo della scuola.

f. Obiettivi futuri

Scopo dell'Agenzia sarà sia quello di favorire un maggiore e migliore impiego degli interpreti interculturali presso i servizi che già collaborano in maniera regolare (in particolare i servizi sanitari dell'EOC e dell'OSC), sia quello di poter finalmente iniziare una collaborazione proficua ed efficace in quegli ambiti dove gli interventi sono ancora saltuari o inesistenti (in particolare la rete sociale ordinaria e le scuole cantonali).

II. Formazione in interpretariato e mediazione interculturale

L'Agenzia è responsabile, oltre che del collocamento e dell'accompagnamento del lavoro degli interpreti/mediatori interculturali, anche della loro formazione. Per lavorare nell'ambito è infatti richiesta un'adeguata formazione, certificata su mandato della Confederazione dall'associazione INTERPRET.

a. Corsi di base in interpretariato interculturale

Nel 2016 è stato organizzato un corso di formazione di base secondo gli standard federali: "Interpretariato interculturale in situazione di dialogo" (Modulo 1). 17 persone hanno ottenuto l'attestato Modulo 1 e quasi tutte hanno iniziato a collaborare come interpreti professionisti per la nostra Agenzia.

b. Formazione continua

Nel 2016 la formazione continua per interpreti/mediatori attivi per l'Agenzia si è focalizzata innanzitutto sul codice deontologico e sul ruolo professionale dell'interprete/mediatore.

È stato inoltre organizzato per la prima volta, in collaborazione e con il sostegno dell'Ufficio del medico cantonale, un modulo formativo sui diritti dei pazienti, in riferimento al ruolo dell'interprete in quest'ambito, nonché alla possibilità di sensibilizzare maggiormente la popolazione immigrata su questo tema.

III. Mediazione interculturale come animazione di incontri di gruppo

Nel 2016, sempre nell'ambito del "PIC", i mediatori interculturali appositamente formati hanno continuato a svolgere l'attività di animatori di incontri informativi di gruppo destinati agli stranieri delle loro comunità di riferimento. All'interno di questo progetto, che ha come obiettivo la prima informazione, sono stati organizzati 43 incontri informativi ai quali hanno partecipato 330 persone immigrate. 16 incontri hanno avuto come tema l'introduzione alla rete sanitaria ticinese, 6 il sistema assicurativo in ambito sanitario, 7 la scuola dell'infanzia e elementare, 6 la scuola media e 8 il sistema formativo post-obbligatorio.

Sempre nel 2016, infine, è iniziato un progetto pilota, in collaborazione e con il sostegno dell'Ufficio del medico cantonale, destinato a mamme richiedenti l'asilo e rifugiate che si ritrovano in gruppo a discutere di salute nell'infanzia, con la presenza di una mediatrice interculturale di riferimento e di professionisti della salute. Gli incontri di gruppo sono stati 16, 11 destinati a mamme che parlano tigrino e 5 a mamme che parlano arabo.

In futuro si vorrebbero estendere queste attività affinché coinvolgano sempre più stranieri neoarrivati e comunità, ampliando gli incontri di gruppo e il ventaglio di temi sui quali svolgere la prima informazione.