



ARS TOSCANA
agenzia regionale di sanità

Auditorium di Sant'Apollonia

Firenze, 22 giugno 2011

La salute della popolazione immigrata in Toscana



Focus group sull'accesso ai servizi della popolazione immigrata

Giulia Capitani

Laboratorio Management e Sanità
Scuola Superiore S.Anna

28 focus groups

24 interviste individuali

121 utenti stranieri

145 operatori sanitari e amministrativi

Modalità e difficoltà nell'accesso ai servizi

*"...e INTASANO, INTASANO, INTASANO...arrivano
con un doloretto, un problemuccio...francamente,
rappresentano un problema".*

(ostetrica, Ginecologia e Ostetricia)

Ostacoli all'accesso (1)

**Mancanza di informazioni
da parte degli utenti migranti
sui servizi sanitari regionali**

**Il passaparola tra connazionali
è la principale fonte di informazione**

**Accesso tardivo
e/o improprio**

Elevata **confusione e disinformazione** sui
diritti garantiti dalla legge
per quanto riguarda l'assistenza sanitaria

La maggior parte dei
migranti ascoltati non
ha alcuna idea di che
cosa sia il codice
STP

Anche alcuni mediatori
ascoltati hanno una
conoscenza scarsa e
confusa dell'argomento

E' molto
diffusa la convinzione
che i migranti irregolari
rischino la denuncia
nel rivolgersi ai servizi

"(...) tante persone vengono e **non sanno nemmeno di avere un medico di base**, che possono
iscrivere i figli..."

(Amministrativa, Ufficio Stranieri)

"(...) **La stragrande maggioranza arriva tardivamente** perché non hanno idea di che può
succedere... **più che altro non hanno la conoscenza dei servizi.**"

(Medico, Malattie Infettive e Tropicali)

"C'è paura...mi parlano tutti con occhi così, perché **sapevano che se finiscano in questo
ospedale poi rimandano in Ucraina...**"

(Donna, Ucraina, Mediatrice)

"...ho fatto nove anni in Italia e **ho saputo che l'STP esiste solamente un anno fa.....**e ce ne
sono tantissimi che non sanno"

(Uomo, Senegal, Operaio)

"...le voci arrivano in qualche maniera.. ...ogni volta che incontri una di tuo **paese...ma non sai
dove rivolgerti... nessuno sapeva dove andare informarsi...**"

(Donna, Marocco, Domestica)

Ostacoli all'accesso (2)

**Costo eccessivo
del ticket o ticket
ripetuti**

*"ho rinunciato perché costava tanto
andare avanti, tanti ticket, e allora ho detto basta"
(Donna, Romania, Badante)*

*" Dovevo fare osteoporosa...ce l'avevo un appuntamento
dopo 6 mesi capisci...e allora **fatto in Romania**, quando tornata
per vacanze!"
(Donna, Romania, Badante)*

**Tempi di attesa
per le visite
specialistiche**

Lontananza

**Caratteristiche
organizzative
e strutturali**

**Orari di
apertura**

*"...non una ma tante volte ho rinunciato perché troppo lontano..."
(Donna, Marocco, Casalinga)*

*" le badanti sono libere solo di giovedì. Se le danno un appuntamento in un
altro giorno ... praticamente non si possono presentare.
E tante rinunciano a fare o il pap test o controllo per questa cosa."
(Donna, Romania, Mediatrice)*

Modalità problematiche di accesso

**Uso improprio del
Pronto Soccorso
(codici a bassa priorità)**

Motivi adottati dagli operatori

- Scarso accesso al Medico di base e al Pediatra (soprattutto degli irregolari o dei neo-arrivati)
- Certezza della gratuità della prestazione
- Possibilità di accedere in orari serali e in giorni festivi, compatibili con gli orari di lavoro

Uso improprio del
Pronto Soccorso
Ostetrico Ginecologico

Una motivazione
ulteriore



Diffuso **vissuto d'ansia** delle donne straniere che, separate dalle loro familiari, che rappresentano la principale fonte di informazione sulla gravidanza, vivono di fatto in **isolamento** questa esperienza, condividendo con i mariti una **scarsissima competenza** sul processo fisiologico in atto.

*"Se sono sole è un disastro!!...**mancando la mamma, la sorella, tutta la cerchia di donne che hanno vissuto la gravidanza**, loro si ritrovano col marito, il marito non lo sa che cosa succede. **Il marito è il primo che le manda al pronto soccorso**, perché anche lui non sa come deve affrontare il vomito della gravida, della moglie, no? **E quindi ha paura.**"*

(Infermiere, Ginecologia e ostetricia)

Modalità problematiche di accesso (2)

**Mancato rispetto degli orari
e delle prenotazioni**

Motivi addotti dagli operatori

- Orari di lavoro non negoziabili per la maggior parte dei migranti, e non compatibili con quelli proposti dalle strutture sanitarie.

*"...tante volte le mamme non vengono perché hanno il marito che lavora **per cui, eh, dobbiamo tutti dare dalle 6 in poi...**" (Ostetrica, Consultorio Ginecologico)*

*"...andare dal proprio datore di lavoro a dire che io domani devo andare a fare il prelievo... è una cosa **difficilissima**... come andare a fare un esame a metà mattinata per una che ha un nostro familiare da accudire, com'è possibile? **Non gli possiamo proporre le visite negli orari nostri.**"*

(Medico, Malattie Infettive e Tropicali)

Comunicazione e relazione. Gli strumenti di facilitazione e la discriminazione.

*"Ma perché porti quel cencio in testa?"
Le ho dovuto spiegare che non è un cencio.
Si chiama velo.*

(donna, Marocco)

Le difficoltà di comunicazione e la percezione del rischio

La comunicazione con gli utenti stranieri è ovviamente un nodo critico, ma non sembra essere per gli operatori la principale preoccupazione:

→ **è diffusa la convinzione di riuscire a comunicare con i migranti al di là delle differenze linguistiche e in assenza di strumenti di facilitazione.**



*"Gli italiani **si attrezzano per farsi capire. Le metodiche usate sono le più varie.**
Bisogna fare tutta una manovra, con gli atteggiamenti...."*
(Infermiera, Chirurgia)

*"il mediatore culturale non abbiamo nemmeno mai avuto occasione di chiamarlo perché
più o meno ci si intende, eh?""*
(Medico, Sert)

*"..e **a gesti tipo sordomuti** si riesce in qualche maniera, no?"*
(Infermiera, Oncoematologia)

*"...noi abbiamo avuto per esempio un caso abbastanza clamoroso di una donna marocchina che ha avuto accesso al consultorio e **ha richiesto una prestazione che è stata interpretata come interruzione volontaria di gravidanza e in realtà lei non voleva poi interrompere la gravidanza...**"*
(Ostetrica, Consultorio)

La mediazione e la mediazione impropria

Netta prevalenza di mediazione impropria rispetto alla mediazione aziendale.

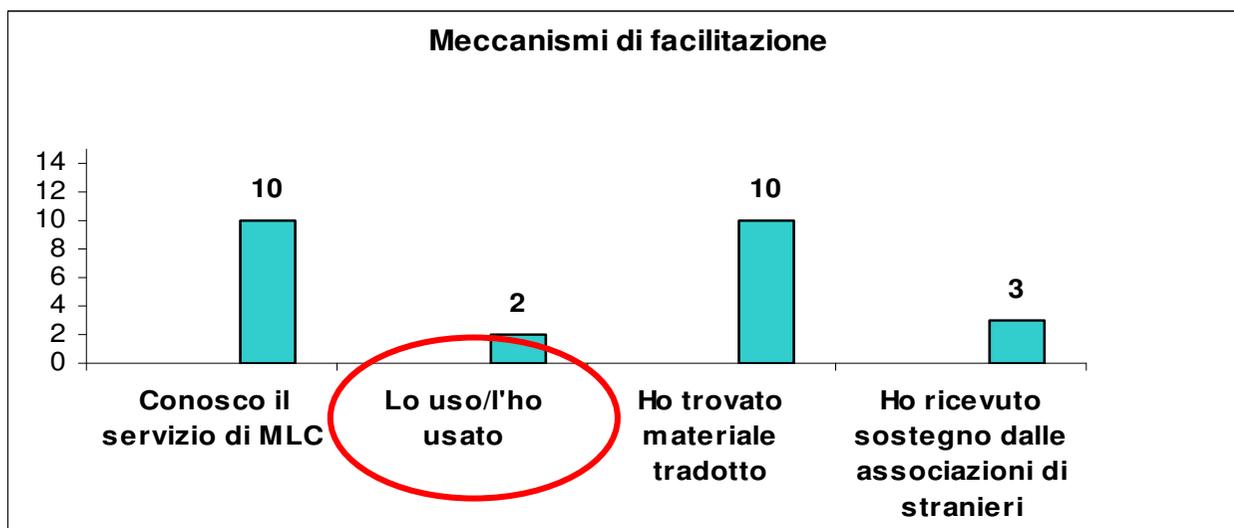
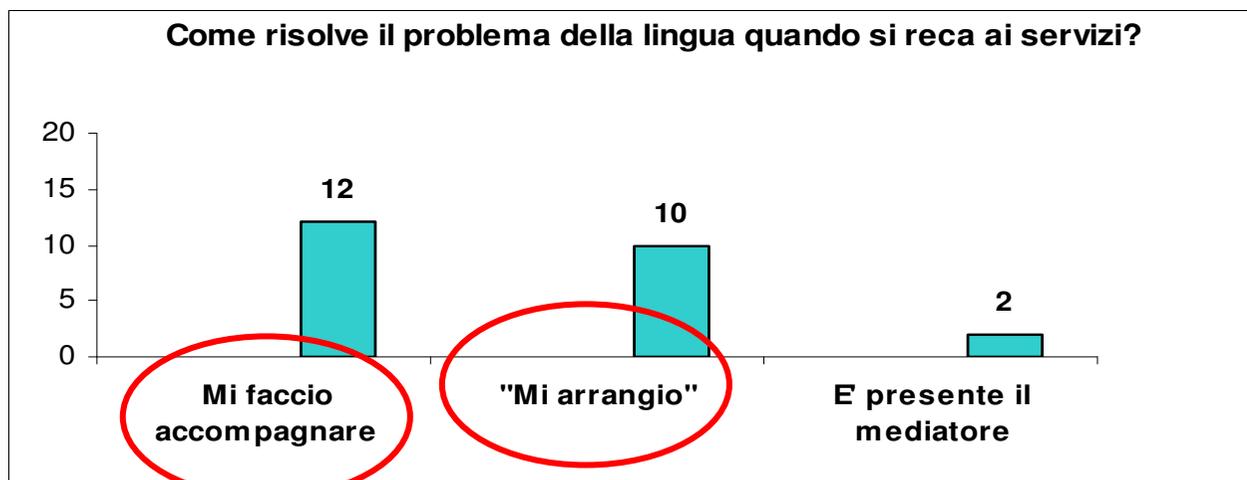
La mediazione linguistico culturale aziendale viene spesso usata come *ultima ratio* dagli operatori, dopo aver sperimentato tutte le altre possibilità (accompagnatori, gestualità, telefonate...)

I motivi addotti dagli operatori

- Scarso numero di ore di mediazione
- Percezione che ci voglia troppo tempo per ottenere una prestazione

Alcuni dati dalle interviste individuali

Il campione è composto da 24 persone straniere



La relazione tra utenti e operatori

Grande **variabilità** di valutazione da parte degli operatori rispetto all'atteggiamento degli utenti migranti. Tra le difficoltà raccontate emerge però sempre una valutazione **positiva** delle relazioni con i migranti, presente nel 100% dei focus analizzati.

Situazione tipiche di micro-conflitto

La sala d'attesa
del Pronto Soccorso

Le richieste
delle coppie di
religione
musulmana

Il mancato rispetto
delle regole
di reparto

"... La totale mancanza di disciplina da parte di moltissimi. Se c'è persone che non si presentano nel 90% sono extracomunitari, se si presentano in ritardo sono loro. Non solo...Sono sempre più esigenti** degli altri, vogliono venire fuori appuntamento. **L'arrivare fuori orario e volere comunque per forza essere per primi...io mi sento manipolata.**"**

(Medico, Ostetrica e Ginecologia)

"...le rom. Spesso in portineria si accampano, se partorisce una di loro c'è mezzo campo"

(Amministrativa, Accettazione).

*"si portano la mattina alle 8 queste **zuppe con degli odori terribili** e altri pazienti si lamentano... siamo in difficoltà."*

(Ostetrica, Ginecologia e Ostetricia)

Elementi di autocritica...

*"...qualche volta viene il dubbio che ci sia qualcuno non proprio adatto a questa cosa...cioè ora mi dispiace che è morto, ma **non metterei il Pacciani a sorvegliare le ragazzine**, per dire; se in determinate realtà ci si mette qualcuno che comunque, per ragioni sue rispettabilissime, **i cinesi l'ammazzerebbe tutti come mosche e quegli altri son troppo neri, non è lui che è razzista...** ecco che un servizio me lo distruggi ..."*
(Ostetrica, Consultorio)

Discriminazione percepita

Dovuta a una **scarsa conoscenza** dei meccanismi di funzionamento del servizio e un atteggiamento di “arroccamento” iper-difensivo tipico in molti neo-arrivati.

L'attesa al
Pronto Soccorso

*"io stato una volta Pronto Soccorso...loro...mi trattano male..e medico mi ha detto che non era nulla...ma unghia era andata via, come non è nulla...e **tutti passavano davanti, tutti...perché sono così** (di colore, ndr)
(Uomo, Senegal, Operaio)*

Discriminazione reale

Episodi di discriminazione,
più o meno gravi,
nell'esperienza di molti utenti

*"L'hanno trattata malissimo... alla fine l'ostetrica è entrata nella stanza per portarla in sala operatoria, ...e le ha detto **"guarda come hai ridotto questo lenzuolo come una maiala, buttati sul letto e falla finita"**, io questa frase non dimenticherò mai, ed era un'ostetrica."*

(Donna, Marocco, Studentessa)

*"...le infermiere si lamentavano tanto con noi mediatrici...**ma puzzano, puzzano !!(le donne albanesi ricoverate, ndr)...era molto ... molto dispregiativo.**"*

(Donna, Albania, Mediatrice)

*"Quando una donna ha appena partorito e ci sono gli amici che vanno a trovarla, se è italiana non fanno storie, **se è straniera, e ci sono 4 persone a trovarla, dicono loro di andare via....se si tratta di stranieri, si lamentano e ci chiedono di non sporcare con il cibo, ci fanno sentire come se fossimo sporchi.**"*

(Donna, Bangladesh, Casalinga)

Il sistema Azienda di fronte all'utenza immigrata

*"...e poi uno le cose le deve venire a sapere dagli
utenti...che ci si fa certe figure..."*

(medico di base)

Difficoltà di comunicazione e di passaggio di informazioni

Gli operatori lamentano la sostanziale **inefficacia del sistema di comunicazione** interno alle Aziende: le informazioni “ a cascata” non arrivano mai agli operatori interessati.

Mancanza di referenti formali

La maggior parte degli operatori sembra sostanzialmente **senza punti di riferimento**, se non rappresentati dai colleghi dell'amministrazione che danno informazioni sulla normativa. Dove sembra esserci un referente, se ne lamenta la mancanza di tempo e, conseguentemente, di disponibilità.

Non è comunque presente in nessun Azienda **un ufficio unico** che funga da riferimento e da coordinamento per la molteplici questioni legate alla presenza di immigrati.