

INFORMAZIONI SUI SERVIZI  
DALL'AZIENDA USL CITTÀ DI BOLOGNA  
E DALL'AZIENDA OSPEDALIERA DI BOLOGNA

# IN FOW MED

Un progetto speciale per gli immigrati a Bologna

## La sanità in una città multietnica

Negli ultimi decenni Bologna è cambiata. L'afflusso di immigrati, provenienti da ogni parte del mondo, ha determinato difficoltà ed esigenze alle quali si era, comprensibilmente, impreparati. Il campo della salute e della sanità non poteva rimanere estraneo a queste dinamiche e anzi è diventato una palestra per il dialogo transculturale. Ma non è mutata solo la città. Col tempo, anche il fenomeno migratorio si è modificato, andando incontro a una rapida evoluzione. Oggi si registra la presenza di un numero sempre maggiore di famiglie immigrate portatrici di nuovi bisogni: una maggior richiesta di servizi pediatrici e di tutela della maternità, ma anche una chiara domanda di assistenza per una quota di im-

migrati che avanzano nell'età, perdendo quelle caratteristiche di «giovani sani» che eravamo soliti attribuire al profilo standard del migrante. E proprio in questo complesso panorama si inserisce il Progetto speciale immigrati.

«L'Azienda USL Città di Bologna ha capito che la salute degli immigrati dipende da due fattori: la formazione del personale e il miglioramento dell'accesso ai servizi sanitari» spiega Giovanna Vittoria Dallari, responsabile del Progetto speciale immigrati. «Si è quindi pensato di costituire la nostra unità così come sono stati creati altri gruppi di lavoro, quello sull'oncologia, quello sugli anziani e così via». Un'intuizione felice, che legge realisticamente la situazione bolognese.

Sono infatti oltre 57.000 i cittadini stranieri residenti nella provincia di Bologna (secondo dati del 30 settembre 2003) in rappresentanza di ben 144 etnie. «Si è capito» continua Dallari «che c'era bisogno di un momento unificante sia per aiutare i pazienti, sia perché tutte le figure professionali che sono impegnate nell'offerta d'aiuto in sanità percepivano l'esigenza di superare le difficoltà di comunicazione solitamente attribuite alle differenze culturali. Proprio per questo, un'unità organizzativa semplice come la nostra, capace di lavorare per progetti e in modo trasversale, ha la duttilità necessaria per proporre un assetto organizzativo innovativo per una nuova modalità di assistenza».

L'idea centrale è quella di dare continuità al lavoro con interventi capaci di rispondere a problemi reali che si presentano nel quotidiano. «Il nostro compito è organizzare e pianificare le azioni, attraverso la valorizzazione, la messa in rete e il contributo di tutte le unità operative interne, delle istituzioni pubbliche e del volontariato. Se nelle prime fasi è stato difficile avvicinare le diverse realtà, oggi il nostro lavoro funziona proprio per quello sforzo iniziale, uno sforzo che ha condotto alla creazione di una rete vera, di un tavolo di lavoro dove tutti sono rispettati e portano la loro esperienza e le loro competenze. Con queste premesse non si possono fare interventi campati in aria, ma solo proposte che vanno davvero incontro agli utenti che vogliamo raggiungere». Anche se i destinatari principali del progetto sono i cittadini stranie-



Giovanna Dallari (seconda da destra) con l'équipe del Progetto immigrati

ri, il lavoro dei progetti coordinati da Giovanna Dallari ha un orizzonte più ampio. «I nostri progetti si estendono anche all'esclusione sociale. Quindi ci occupiamo di poveri, di persone ai margini della società oltre che di stranieri. Ci interessa far riconoscere un diritto e lavoriamo in realtà per tutti i cittadini, non solo per gli stranieri. Infatti, le differenze ci fanno riflettere su come si opera nel settore della sanità, che non sempre offre servizi *friendly* ai suoi utenti. Se per esempio gli stranieri non conoscono il medico di base e le prestazioni da lui offerte, noi ci preoccupiamo di aiutarli. Ma per far questo scriviamo innanzitutto in italiano, e così diamo informazioni a tutti i cittadini, senza distinzioni. Anche gli assistiti italiani traggono dunque beneficio dal nostro lavoro».

Ma quali problematiche hanno i cittadini stranieri? E soprattutto, quali sono gli obiettivi di salute che si vogliono raggiungere? La risposta precisa a queste due domande, apparentemente innocue, e l'adozione di una metodologia rigorosa rappresentano in realtà il punto di forza del Progetto speciale immigrati, concepito in armonia con gli obiettivi indi-

## NUMERI E SPORTELLI

### Quel numero parla la tua lingua

Per comunicare la salute è indispensabile capirsi. Con questo presupposto a Bologna è stato attivato dall'inizio di maggio un numero verde dedicato alle persone straniere per favorire l'accesso alle informazioni di carattere sanitario.

Attraverso questo servizio è possibile ottenere aiuto e indicazioni in sei lingue parlate dalle comunità maggiormente presenti nella città felsinea (albanese, arabo, francese, filippino, inglese e, naturalmente, italiano) sia con un servizio telefonico sia attraverso un servizio di sportello presente sul territorio, rivolto anche ai professionisti.

Al **numero verde gratuito 800 663 366** rispondono mediatrici culturali, espressamente formate dalle aziende sanitarie metropolitane bolognesi, con il compito di ascoltare, consigliare e indirizzare nelle strutture adeguate gli utenti.

### Sportello stranieri: quando e dove

Lunedì\Monday	14.30-16.30	(Bologna Ospedale Maggiore)
Martedì\Tuesday	14.30-16.30	(Bologna Ospedale Maggiore)
Mercoledì\Wednesday	9.00-12.00	(Casalecchio di Reno, via Cimarosa 5/2)
	14.30-16.30	(Bologna Ospedale Maggiore)
Giovedì\Thursday	9.00-12.30	(Ospedale di Bentivoglio)
	14.30-16.30	(Bologna Ospedale Maggiore)
Venerdì\Friday	14.30-16.30	(Bologna Ospedale Maggiore)
Sabato\Saturday	9.00-12.30	(Bologna Ospedale Maggiore)



## DOVE, COME, CHI

L'Unità organizzativa semplice **Progetto speciale immigrati** è diretta da Giovanna Vittoria Dallari. La suo lavoro è coadiuvato da Jora Mato (presidente delle mediatrici culturali), Federica Castellazzi e Francesca Bravi (specializzande in igiene), Stefania Ricci (sociologa) e Michele Dalena (responsabile area comunicazione).

### Punti di assistenza sanitaria per cittadini stranieri a Bologna

Sono ambulatori ad accesso facilitato (in alcuni possono trovare aiuto anche cittadini italiani senza fissa dimora o comunque in difficoltà) che forniscono assistenza medica di base gratuita anche a chi non è in possesso di un permesso di soggiorno o non è ancora iscritto al Servizio sanitario nazionale.

In particolare, vanno ricordati:

### Poliambulatorio Biavati (Confraternita della Misericordia)

Strada Maggiore, 13 (ingresso da vicolo Alemagna) - Tel. 051/22 63 10

Tutti i giorni dalle 17.30 alle 19.00 compresi i festivi. Assistenza medica di base gratuita per indigenti non residenti

### Ambulatorio SOKOS

Via Montebello, 6 - Tel. 051/28 69 294

Lunedì e mercoledì dalle 17.00 alle 18.30; sabato dalle 9.00 alle 12.00. Assistenza medica di base gratuita per indigenti non residenti

Per il **Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini**, vedi a pagina 14

Per il **numero verde gratuito 800 66 33 66** vedi il riquadro in alto.

viduati dal Piano sanitario regionale. «Vorrei sottolineare la metodologia del nostro intervento» sottolinea Dallari «che pur nella continuità di un disegno generale, affronta un problema alla volta. L'assistenza alle donne e ai bambini, l'istituzione di un numero verde dedicato, i progetti di comunicazione per la diffusione di un corretto impiego dei servizi sanitari, l'attenzione alle malattie del lavoro, il corso di formazione per professionisti dei servizi socio-sanitari sono esempi significativi della nostra attività, finanziata per lo più dai Fondi sociali europei e da fondi ministeriali o regionali». Si affrontano le emergenze, ma si promuovono nello stesso tempo sia il *reen-gineering* dei servizi sanitari in un'ottica multicultural, sia la formazione di una prospettiva multietnica di tutti i professionisti dell'area della salute. Certo, ci sono anche problemi che derivano da questo modo di operare. «Le difficoltà

maggiori» confida Dallari «derivano proprio dall'assenza di personale dedicato e dalla mancanza di una disponibilità finanziaria più sicura. Si tratta dell'altra faccia della duttilità: il lavoro per progetti, senza un'organizzazione strutturata, offre molti vantaggi; ma, oltre a risolvere situazioni critiche e sperimentare soluzioni, è necessario poi dare continuità e stabilità alle esperienze positive. Per quanto riguarda i risultati pienamente raggiunti, penso che, al di là delle singole iniziative, la soddisfazione più grande sia stata quella di essere riusciti a costituire una rete stabile sul territorio, capace di coinvolgere sia gli enti pubblici sia il mondo del volontariato. Ricordo come esempi il Servizio immi-

## I DIRITTI DEGLI STRANIERI IN ITALIA

L'Italia tutela la salute di ogni cittadino, sia esso membro di uno stato convenzionato con il nostro paese, sia esso un appartenente a uno stato non convenzionato. Tutte le persone possono usufruire di prestazioni di pronto soccorso per tutti i casi di emergenza. Inoltre, per quanto riguarda la tutela dei minori, la Convenzione di New York del 1989 (ratificata dalla legge 176 del maggio 1991) prevede che nel campo della

salute deve essere garantita ogni forma di assistenza, indipendentemente dalla posizione giuridica dei genitori. Anche la maternità è tutelata: la parità di trattamento con le cittadine italiane permette alle donne straniere di fruire di tutte le opportunità previste dal Servizio sanitario nazionale durante tutto il periodo di gravidanza e puerperio. È incluso il ricorso ai consultori e l'accesso a esami clinici specialistici.

grati, profughi e nomadi del Comune di Bologna, il Poliambulatorio Biavati (gestito dalla Confraternita della miseri-

cordia), l'Ambulatorio SOKOS di via Montebello e il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, diretto da Maria Giovanna Caccialupi». Il cambiamento della città, nel campo della salute, ha fino a oggi trovato risposte adeguate perché sono state elaborate strategie condivise, capaci di andare oltre l'emergenza. E' però vietato abbassare la guardia. La realtà di ogni giorno narra di pazienti islamiche che rifiutano di farsi visitare da medici maschi, di comunità di immigrati cinesi e filippini che diffidano del Servizio sanitario nazionale e costituiscono reti alternative di cura, di osservanze alimentari di natura religiosa (come il Ramadan) talora sottovalutate dai nostri operatori, di pratiche culturali difficilmente comprensibili agli occhi della medicina occidentale. In una situazione così complessa, una delle idee più feconde è quella che considera l'emigrazione come espressione di un mondo nel quale le persone non vogliono rimanere escluse dal processo di globalizzazione e come un'occasione offerta a tutti gli operatori sanitari per rimettersi in gioco.

## GLOSSARIO: PER CAPIRE MEGLIO

### Migrante

Termine generico che indica chi sceglie di lasciare il proprio paese per stabilirsi, temporaneamente o in modo definitivo, in un altro paese. Tale decisione, che ha di solito carattere volontario, dipende generalmente da ragioni economiche; avviene cioè quando una persona cerca in un altro paese un lavoro o migliori condizioni di vita.

### Profugo

Termine che indica chi lascia il proprio paese a causa di eventi esterni (guerre, invasioni, catastrofi naturali eccetera).

### Rifugiato

Un rifugiato è qualcuno che «ha timori fondati di essere perseguitato per questioni di razza, di religione, di nazionalità, d'appartenenza a un gruppo sociale o per le sue opinioni politiche» (*Convenzione di Ginevra*, 1951). A differenza del migrante egli non ha scelta. Non può tornare nel proprio paese perché teme di subire persecuzioni o per la sua stessa vita.

### Extracomunitario

Persona non cittadina di uno dei paesi che compongono l'Unione Europea, per esempio uno svizzero o un americano.

### Regolare, irregolare, clandestino

Gli immigrati regolari sono coloro che si trovano in uno stato con un titolo di soggiorno rilasciato dalle autorità competenti. Il titolo di soggiorno va rinnovato periodicamente. È regolare anche una persona che per un breve periodo di tempo si ferma in Italia con un visto fino alla durata di questo. Un immigrato regolare in possesso di un permesso di soggiorno può acquisire la residenza nel luogo dove ha deciso di vivere. Gli irregolari sono tali in quanto svolgono attività diverse da quelle previste dal permesso di soggiorno. Sono clandestini coloro che entrano e soggiornano illegalmente in Italia, o coloro che vi restano oltre la durata del visto senza regolarizzare la propria posizione. Per lo Stato, ufficialmente non esistono.

### Giovanna Dallari

Responsabile Progetto immigrati  
Direzione Distretti Est/Ovest  
Azienda USL Città di Bologna

[giovanna.dallari@ausl.bologna.it](mailto:giovanna.dallari@ausl.bologna.it)

### con la collaborazione di

Simone De Clementi  
[simdecle@tin.it](mailto:simdecle@tin.it)