



AGENZIA DERMAN DI INTERPRETARIATO E MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Rapporto di attività 2015

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'Agazia DERMAN, su mandato dell'Ufficio del delegato cantonale 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'Agazia DERMAN nel 2015 hanno effettuato 5001 ore di interpretariato e mediazione interculturale, principalmente presso i servizi sanitari, sociali, scolastici cantonali che collaborano con l'Agazia. Rispetto al 2014 vi è stato un aumento di 1474 ore di intervento (totale ore 2014: 3527).

b. Lingue di interpretariato

Le lingue di interpretariato più richieste sono state tigrino (1491 ore nel 2015), arabo (1125 ore), farsi (660 ore), rumeno, russo, serbo-croato-bosniaco, spagnolo, tamil, turco (tra le 100 e le 500 ore), albanese e somalo (tra le 50 e le 100 ore). Diverse altre lingue hanno invece registrato meno di 50 ore di intervento nel 2015.

c. Settore di intervento: l'ambito sanitario

Nell'ambito sanitario nel 2015 sono state effettuate 1687 ore di intervento.

Il cliente principale dell'Agazia è stato l'Ente Ospedaliero Cantonale, presso il quale le ore di interpretariato sono state 1043.

In particolare, sono state effettuate 440 ore presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona, 379 ore presso l'Ospedale Regionale di Lugano, 143 ore presso l'Ospedale Regionale di Mendrisio e 81 ore presso l'Ospedale Regionale di Locarno.

L'altro cliente principale del 2015 in ambito sanitario è stato l'Organizzazione socio-psichiatrica cantonale, presso cui sono state effettuate 501 ore di interpretariato, in particolare presso i Servizi psico-sociali regionali (396 ore), i Servizi medico-psicologici regionali (53 ore) e la Clinica psichiatrica cantonale (39 ore).

Un altro servizio che si è avvalso delle prestazioni dell'Agazia è il Servizio dell'accertamento medico dell'Assicurazione Invalidità (111 ore).

Rimane invece ancora aperta la questione della presa a carico dell'interpretariato negli studi medici privati e la relativa presa a carico dei costi. Un passo positivo in vista della risoluzione della questione è stato l'erogazione, per il 2015, di un sussidio da parte del "Gruppo Medico Formazione" del Canton Ticino, sussidio destinato a pazienti stranieri in possesso di un permesso di dimora o di domicilio. Tale fondo però non ha potuto ancora essere impiegato in maniera soddisfacente, crediamo a causa di un'informazione ancora insufficiente del ruolo e dell'efficacia dell'interprete professionista per poter garantire la qualità delle cure.

d. Settore di intervento: l'ambito sociale

Il secondo importante ambito di intervento è quello sociale, nel quale sono state effettuate 2488 ore di intervento.

In questo settore, nel 2015 i clienti principali dell'Agazia 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 1974 ore di interpretariato, e la Croce Rossa Svizzera (162 ore).

Diversi altri servizi hanno inoltre collaborato con l'Agazia, con un numero tuttavia ridotto di ore di intervento. Rimane pertanto 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 531 ore di intervento.

In questo settore, 51 sono state le ore effettuate presso le Scuole medie cantonali e 252 presso varie scuole comunali (in particolare presso le scuole di Bellinzona, Lugano e Chiasso).

Se per quanto riguarda le scuole comunali vi è stato rispetto al 2014 un significativo aumento delle ore di intervento (+146 ore), occorre invece rimarcare come in particolare presso le scuole medie 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 fanno capo in maniera regolare (in particolare i servizi sanitari dell'EOC e dell'OSC), sia quello di poter finalmente iniziare una collaborazione proficua ed efficace con quegli ambiti dove gli interventi sono del tutto saltuari o inesistenti (in particolare la rete sociale ordinaria, gli studi medici privati 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 2015 è stato organizzato un corso di formazione di base secondo gli standard federali: "Orientarsi in ambito sanitario, sociale e formativo" (Modulo 2). 18 persone hanno ottenuto l'attestato Modulo 1 e diverse di queste hanno iniziato a collaborare come interpreti professionisti per la nostra Agenzia.

b. Corsi avanzati in mediazione interculturale

Nel 2015 è stato organizzato per la prima volta un nuovo modulo formativo avanzato in mediazione interculturale, "Animare incontri di informazione e di formazione nel contesto interculturale" (Modulo 8). 9 mediatori sono stati formati al nuovo ruolo di animatori di incontri in-formativi (si veda qui sotto).

III. Nuova attività: la mediazione comunitaria

Nel 2015, sempre nell'ambito del "PIC", i mediatori interculturali appositamente formati hanno iniziato a svolgere la nuova attività di animatori di incontri in-formativi di gruppo destinati agli stranieri delle loro comunità di riferimento.

All'interno di questo nuovo progetto, che ha come obiettivo la prima informazione, sono stati organizzati 42 incontri in-formativi ai quali hanno partecipato 327 persone immigrate.

Per il 2015 è stato inoltre deciso di focalizzare la prima informazione sul sistema scolastico e sanitario. 19 incontri infatti hanno avuto come tema l'introduzione alla rete sanitaria ticinese, 11 il sistema assicurativo in ambito sanitario, 6 la scuola dell'infanzia e elementare, 6 la scuola media.

Gli obiettivi futuri sono quelli di poter estendere questa attività affinché coinvolga sempre più stranieri neoarrivati e comunità, ampliando anche il ventaglio di temi sui quali svolgere la prima informazione.