

MODULO PRESENTAZIONE PROGETTO

Titolo del progetto	Sportello Multilingue (Area "Disuguaglianze di salute")
Assessorato proponente	ASL 3 Genovese Via Bertani 4 16125 Genova
Referente del progetto	Dott.ssa Natascia MASSOCCO S.S. Relazioni esterne – U.R.P. Via Bertani 4 16125 Genova Tel. 010 849 7717 e-mail: natascia.massocco@asl3.liguria.it
Durata del progetto	Da novembre 2010 ad oggi.
Descrizione di sintesi del progetto	<p>Il progetto nasce dall'esigenza di fornire al cittadino straniero presente a Genova, in difficoltà a causa della lingua, uno spazio di condivisione e informazione dove sentirsi accolto e orientato circa l'offerta sociosanitaria, nel pieno rispetto dei diritti di privacy e riservatezza. Il servizio viene erogato da personale della Asl3 Genovese multilingue e adeguatamente formato, coadiuvato da mediatori culturali nelle lingue inglese, spagnolo e arabo.</p> <p>Lo Sportello Multilingue è attivo presso tre sedi dislocate sul territorio comunale: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in centro città, il Poliambulatorio del Ghetto nel centro storico e l'Ospedale Villa Scassi.</p>
Obiettivi del progetto	<p>Favorire l'accoglienza al cittadino straniero, non solo facilitando il dialogo a livello linguistico, ma anche orientandolo nel variegato mondo dei servizi sanitari, tentando di ridurre il più possibile il timore derivante dall'entrare in contatto con le Istituzioni.</p> <p>A tal fine lo Sportello fornisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza • Ascolto • Informazioni sui servizi sociosanitari • Orientamento • Avvio di percorsi individuali e di assistenza • Rilascio codice STP e codice ENI
Soggetti coinvolti	<ul style="list-style-type: none"> • Direzione Generale ASL3

nella progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • SS Relazioni esterne-URP ASL3
Soggetti coinvolti nella realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • SS Relazioni esterne-URP ASL3 • SC Sert • Cooperativa di mediazione interculturale
Fasce d'età coinvolte	Tutte
Beneficiari finali del progetto e numero	<i>330 persone straniere ricevute</i>
Risultati attesi	<p>Dal 3.4.2012 al 31.12.2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>140 persone straniere ricevute</i> • <i>280 prestazioni effettuate (di accoglienza e cliniche)</i> • <i>140 codici STP/ENI/Certificati di indigenza rilasciati (comprese nelle prestazioni di accoglienza/mediazione)</i>
Risultati raggiunti	<p>Dal 3.4.2012 al 31.12.2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>330 persone straniere ricevute</i> • <i>269 prestazioni effettuate (di accoglienza e cliniche)</i> • <i>228 codici STP/ENI/Certificati di indigenza rilasciati (comprese nelle prestazioni di accoglienza/mediazione)</i>
Apprendimenti nella realizzazione del progetto	Sono le Istituzioni che sarebbero tenute ad avvicinare gli utenti disagiati.
Costo totale del progetto (euro)	Il progetto è stato realizzato isorisorse, eccetto il costo della mediazione culturale quantificabile in circa € 9,000/anno.
Finanziamenti ottenuti	Nessuno
Sostenibilità del progetto	
Strumenti di comunicazione utilizzati	<ul style="list-style-type: none"> • Conferenza stampa per la presentazione del progetto • Presentazione progetto tramite lettera agli enti potenzialmente interessati quali consolati, servizi sociali, associazioni volontariato, centri di ascolto, patronati • Diffusione materiale informativo (locandine e opuscoli) • Internet • Posta elettronica
Punti di forza del progetto	Andare incontro, anche fisicamente, a chi si trova in difficoltà
Problematicità sorte durante l'attuazione del progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Non tutto il personale di sportello conosce le lingue straniere, quindi occorrerebbe formarlo. • La zona presso cui insediare lo sportello deve essere di facile accesso per l'utenza straniera e non inibirlo.
Allegati	