

Νέα διάσταση

Το ηλεκτρονικό περιοδικό της ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ

ΕΙΔΙΚΟ ΑΦΙΕΡΩΜΑ



Διαπολιτισμική Μεσολάβηση στην Υγεία

Γέφυρες Σεβασμού & Επικοινωνίας



Διασφάλιση της δημόσιας υγείας με ουσιαστική υποστήριξη των μεταναστών

Καθ. Γιάννης Κυριόπουλος

Κοσμήτορας της ΕΣΔΥ

«Η χώρα μας τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια έχει υποστεί δραματικής έντασης και έκτασης αλλαγές στο κοινωνικό, οικονομικό και πολιτιστικό πεδίο. Αναφέρομαι στην προσπάθεια ενσωμάτωσης ενός μεγάλου αριθμού συμπολιτών μας, οι οποίοι προέρχονται από τρίτες χώρες. Αυτή η διαδικασία, με ευθύνη κυριότατα της κρατικής δομής της χώρας, πάσχει και δεν έχει δημιουργικά στοιχεία ενσωμάτωσης και επικοινωνίας μεταξύ ανθρώπων με διαφορετικά ήθη, έθιμα, πολιτισμούς και θρήσκευμα. Και προς αυτή την κατεύθυνση η χώρα, οι θεσμοί της, τα πανεπιστήμια, οι κοινωνικοί και πολιτιστικοί φορείς πρέπει να κάνουν πάρα πολλή και συστηματική δουλειά. Όχι δουλειά ευκαιριακή και αποσπασματική.

Η Δημόσια Υγεία όπως την έχουμε διδαχθεί, οι πολίτες υγείας και η παράδοση της Σχολής μας επιβάλλουν να

σταθούμε με τον πιο σαφή και κατηγορηματικό τρόπο και να καταδικάσουμε φαινόμενα αποκλεισμού και να παροτρύνουμε όλους, συνεργάτες, μαθητές και αποφοίτους μας, να αντιπαχθούν και να δουλέψουν περισσότερο για να κάνουν τη διαδικασία επικοινωνίας, μεταξύ διαφόρων πολιτισμών και ατόμων, πιο παραγωγική και πιο δημιουργική. Εκτιμώ, από μηνύματα που έχω πάρει, γραπτά και προφορικά, από διάφορες περιοχές της χώρας, ότι με αυτή τη σειρά προγραμμάτων δεν ανατρέπουμε, βεβαίως, την κατάσταση που υπάρχει, αλλά προσπαθούμε να αντισταθούμε σε ανεπιθύμητα και αποδοκιμαστέα φαινόμενα, διευκολύνοντας τους συμπολίτες μας, κυρίως αυτούς που φιλοξενούνται στη χώρα, να έχουν ευχερή και καλή πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας.

Εάν το πρόγραμμα το οποίο διευθύνει η κ. Ιωαννίδη και υποστηρίζει η ΔΙΑΣΤΑΣΗ μπορεί να συμβάλει έστω και κατ' ελάχιστον σε αυτό, θα είμαστε πάρα πολύ ευτυχείς. Αυτό που, ως Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας, θα ήθελα, είναι αυτό το πρόγραμμα να αποτελέσει ένα παράδειγμα το οποίο θα μεταφερθεί και αλλού, ώστε να υπάρχουν μόνιμοι μηχανισμοί μέσα στα νοσοκομεία και, στη συνέχεια, στα κέντρα υγείας, για την υποδοχή και διαχείριση των προβλημάτων υγείας των φιλοξενούμενων συμπολιτών μας και το οποίο θα σέβεται την αξιοπρέπεια και τις πολιτισμικές και θρησκευτικές ιδιαιτερότητές τους.

Προς αυτή την κατεύθυνση, με την παρότρυνση συναδέλφων που διευθύνουν μεγάλα νοσοκομεία στην Κρήτη, στη Βόρεια Ελλάδα και άλλες πόλεις της χώρας, θα παρακαλούσα σε επόμενη συνέχεια αυτού του προγράμματος να γίνει η εκπόνηση ενός Επιχειρησιακού Εθνικού Σχεδίου, το οποίο να δημιουργεί το θεσμό της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης στο σύνολο των υπηρεσιών υγείας, με έμφαση στα σημεία εκείνα στα οποία παρατηρείται μεγαλύτερος αριθμός, μεγαλύτερη πυκνότητα πληθυσμού από τρίτες χώρες».

Ημερίδα απολογισμού του Προγράμματος «Διαπολιτισμική Μεσολάβηση σε επιλεγμένα νοσοκομεία της Χώρας»

Την Τετάρτη 20 Ιουνίου 2012 πραγματοποιήθηκε Ημερίδα για τον απολογισμό των δράσεων του Προγράμματος «**Διαπολιτισμική Μεσολάβηση σε επιλεγμένα νοσοκομεία της Χώρας**».

Η παρουσίαση των δράσεων του Προγράμματος έγινε στην Αίθουσα Εκδηλώσεων του κτιρίου της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας, με ομιλητές τον Κοσμήτορα της ΕΣΔΥ, κ. **Γιάννη Κυριόπουλο**, την επιστημονική υπεύθυνη του Προγράμματος, Δρ. **Έλλη Ιωαννίδη-Καπόλου**, τον Πρόεδρο της ΔΙΑΣΤΑΣΗ Εκπαιδευτικές & Συμβουλευτικές Υπηρεσίες, κ. **Γιάννη Παπαδημητρίου** και τον κ. **Νικόδημο Κινίουα** της ΜΚΟ ASANTE. Το Υπουργείο Εσωτερικών εκπροσώπησε και απεύθυνε χαιρετισμό η κα. **Αθανασία Ιωάννου**.

Σημαντική για την αποτύπωση των ωφελειών από την τοποθέτηση Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών σε επιλεγμένα νοσοκομεία ολόκληρης της χώρας, ήταν η κατάθεση της εμπειρίας των ίδιων των συντελεστών του. Ο κ. **Νικόλαος Πόθος**, διοικητής του Γ.Ν.Α. «ΠΑΜΜΑΚΑΡΙΣΤΟΣ», ο κ. **Νικόλαος Φαλδαμής**, διοικητής του Γ.Ν. Μαιευτηρίου Αθηνών «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ», η κα. **Ζωή Προμπονά**, Προϊσταμένη Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων στο Γ.Ν. Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών «Η ΣΩΤΗΡΙΑ», καθώς και Διαπολιτισμικοί Μεσολαβητές, Επόπτες Ιατροί και Συντονιστές Ιατροί από όλα τα νοσοκομεία που υλοποιείται το Πρόγραμμα, αναφέρθηκαν στα πλεονεκτήματα του Προγράμματος, στα προβλήματα που ανέκυπταν καθημερινά, αλλά και στους τρόπους επίλυσής τους για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών υγείας στους υπηκόους τρίτων χωρών και την ομαλή ένταξή τους στην ελληνική κοινωνία.

**Με την προσδοκία να συνεχιστούν
αντίστοιχες πρότυπες παρεμβάσεις**

Δρ. Έλλη Ιωαννίδη-Καπόλου

Επιστημονική Υπεύθυνη του Προγράμματος

«Στη σημερινή πολυπολιτισμική πραγματικότητα, η υλοποίηση δράσεων για τη στήριξη της ενταξιακής διαδικασίας των νομίμων μεταναστών στην ελληνική κοινωνία αποκτά ιδιαίτερη σημασία.

Αξιοποιώντας την πολύτιμη εμπειρία από την επιτυχή υλοποίηση του Προγράμματος «Διαπολιτισμική Μεσολάβηση σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης» που ολοκληρώθηκε πέρυσι, το πιλοτικό πρόγραμμα συνεχίστηκε σε ακόμη περισσότερα νοσοκομεία σε όλη τη χώρα. Το νέο πρόγραμμα, με τίτλο «**Διαπολιτισμική Μεσολάβηση σε επιλεγμένα νοσοκομεία της Χώρας**», σχεδιάστηκε και υλοποιείται στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγράμματος 2010 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών στην Ελλάδα.

Η Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας συνεργάστηκε με τη



ΔΙΑΣΤΑΣΗ Εκπαιδευτικές & Συμβουλευτικές Υπηρεσίες και τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση ASANTE, στη βάση μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης.

Στόχος μας και φέτος ήταν, η διευκόλυνση του προσωπικού των νοσοκομείων στην παροχή των υπηρεσιών υγείας στους νόμιμους μετανάστες, καθώς οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές αποτελούν το συνδεδετικό κρίκο των μεταναστών με τους ιατρούς, το νοσηλευτικό προσωπικό και τη διοίκηση των νοσοκομείων και, όπως αποδεικνύεται, λειτουργεί



γούν καθοριστικά στην εξασφάλιση της αποτελεσματικής συνεργασίας στις υπηρεσίες υγείας.

Η παροχή υπηρεσιών Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης παρεσχέθη σε **25 δημόσια νοσοκομεία της χώρας** με την ένταξη **104 ειδικά εκπαιδευμένων Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών**. Ανάμεσα στους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές που επιλέχθηκαν, αντιπροσωπεύονται **20 εθνικότητες**, ενώ οι **γλώσσες** και οι **διάλεκτοι** που ομιλούνται από τους συμμετέχοντες στο Πρόγραμμα είναι **28**.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου εξυπηρετήθηκαν έως τις 12/6, σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία,

περίπου **7.500 μετανάστες**, γεγονός που αποδεικνύει τη μέγιστη ωφελιμότητά του. Η σημασία, μάλιστα, του υλικού που παράχθηκε για την ενημέρωση του κοινού στα νοσοκομεία ήταν καθοριστική για την αποδοχή του θεσμού των Διαμεσολαβητών.

Το Πρόγραμμα ολοκληρώνεται με την προσδοκία και τα επόμενα χρόνια, να συνεχίσουν, παρά τη δυσμενή οικονομική συγκυρία που βιώνει η χώρα μας, να υλοποιούνται αντίστοιχες πρότυπες παρεμβάσεις, προκειμένου να αναβαθμιστεί ποιοτικά η παροχή υπηρεσιών στο χώρο της Δημόσιας Υγείας».



Μια επιτυχημένη Δράση με σημαντικά αποτελέσματα

Αθανασία Ιωάννου

Εκπρόσωπος της Γενικής Διεύθυνσης Μεταναστευτικής Πολιτικής και Κοινωνικής Ένταξης του Υπουργείου Εσωτερικών

«Θεωρώ ότι η Δράση αυτή είναι μία από τις πιο επιτυχημένες και τις πιο σημαντικές του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης. Είναι μία Δράση, η οποία υλοποιήθηκε και τα περασμένα έτη, είχε μεγάλη ανταπόκριση και θα πρέπει να βρεθεί ένας τρόπος συνέχισής της. Ίσως φέτος τα πράγματα να ήταν κάπως διαφορετικά για όσους εργάστηκαν ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές, διότι η οικονομική κρίση, καθώς και η εισροή πολλών μεταναστών στη χώρα δημιούργησε κλίμα έντασης.

Στον τομέα της υγείας, υπάρχουν σημαντικά ζητήματα που ανακύπτουν. Και το βασικό είναι η διαφορά κουλτούρας και νοοτροπίας από ήπειρο σε ήπειρο και από χώρα σε χώρα σε σχέση με το τι είναι υγεία και τι είναι ασθένεια. Συνεπώς, υπάρχει μία σειρά θεμάτων τα οποία χρήζουν διαμεσολάβησης.

Παρά το γεγονός ότι η Δράση διήρκησε λίγο, σχεδόν δύομιση μήνες, εξυπηρετήθηκαν πάρα πολλοί μετανάστες. Αν είχε διαρκέσει 9, 10, 11 μήνες ο αριθμός των εξυπηρετήσεων θα ήταν εξαιρετικός! Αυτό που είναι πολύ σημαντι-

κό είναι αυτή η Δράση να βρει πολλαπλασιαστές, όχι μόνο στο χώρο των νοσοκομείων, της νοσηλείας και της υγείας, αλλά και στις μεταναστευτικές κοινότητες. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό ότι στη Δράση αυτή εργάστηκαν ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές μετανάστες ή Έλληνες υπήκοοι οι οποίοι έχουν καταγωγή από κάποια τρίτη χώρα ή έχουν γονείς οι οποίοι ήρθαν στην Ελλάδα ως μετανάστες. Αυτό, λοιπόν, το οποίο είναι πολύ σημαντικό, είναι στο πρόσωπό τους να βρει η Δράση αυτή πολλαπλασιαστές, ώστε να λειτουργήσουν και στις κοινότητές τους ερμηνεύοντας πολιτιστικά και λεκτικά τα ζητήματα, τους κινδύνους, τους τρόπους προσέγγισης, το τι σημαίνει να πάσχω ή να προλαμβάνω μια ασθένεια.

Μακάρι να μπορέσουμε να σχεδιάσουμε για τα επόμενα χρόνια, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης, δράσεις οι οποίες να μη σταματάνε στην παροχή διαπολιτισμικής μεσολάβησης, αλλά να επεκταθούν και στη διέξαγωγή ενημερωτικών σεμιναρίων σε κάθε κοινότητα και, μέσω της διάχυσης της γνώσης, να εξασφαλίσουμε καλύτερες υπηρεσίες υγείας στα νοσοκομεία μας και στην πρωτοβάθμια περίθαλψη για να είναι οι μετανάστες υγιείς και, αν πάσχουν από κάτι να μπορούν να νοσηλεύονται και να ιαίνονται και, σε περίπτωση που δεν υπάρχει ίαση, να βρίσκονται σε καλή κατάσταση υγείας. Αυτό, άλλωστε, συνιστά και την έννοια της ένταξης: να υπάρξει ένα «πλησίασμα» στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται οι ξένοι στην Ελλάδα την κουλτούρα υγείας και ασθένειας. Και αυτό είναι εξαιρετικά σημαντικό».



«Ο δρόμος έχει ανοίξει»

Γιάννης Παπαδημητρίου

Πρόεδρος ΔΙΑΣΤΑΣΗ Εκπαιδευτικές και Συμβουλευτικές Υπηρεσίες



«Όταν πέρσι, έπειτα από μία δύσκολη διαδικασία, μας ζητήθηκε σχεδόν την τελευταία στιγμή να αναλάβουμε την υλοποίηση του Προγράμματος Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης σε συνεργασία με την Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας, παρότι γνωρίζαμε ότι είχε πολύ σοβαρές δυσκολίες ουσίας αλλά και οικονομικές, συμφωνήσαμε ότι το Πρόγραμμα έπρεπε να γίνει και στην Ελλάδα πιλοτικά για πρώτη φορά. Έτσι, παρά τις δυσκολίες, το Έργο υλοποιήθηκε. Έγινε ένα πείραμα που λειτούργησε.

Είναι σημαντικό ότι πολλά νοσοκομεία που δεν είχαν καθόλου εμπειρία, ζήτησαν να ενταχθούν στο Πρόγραμμα και τότε και σήμερα και, μάλιστα, παρά τις μεγάλες καθυστερήσεις, περίμεναν τη συνέχειά του. Με τη βοήθεια του Υπουργείου Εσωτερικών λύσαμε τα όποια προβλήματα και έτσι το Πρόγραμμα υλοποιήθηκε για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά. Είναι ενδεικτικό ότι στη Θεσσαλονίκη, ο διοικητής του Νοσοκομείου «Γ. Γεννηματάς» πρότεινε τη δημιουργία ενός πρότυπου διαπολιτισμικού κέντρου στο νοσοκομείο, το οποίο να καλύπτει όλες τις ανάγκες της Κεντρικής Μακεδονίας. Αν αυτό αποτελούσε αντικείμενο συζήτησης πριν από την έναρξη υλοποίησης του Προγράμματος το 2011, όλοι θα συμφωνούσαμε ότι το εγχείρημα αυτό δε θα ήταν εύκολο να γίνει.

Είμαστε σε μία εποχή δύσκολη. Όλα τα θέματα της μετανάστευσης, λόγω της κρίσης, ξαναπαίρνουν σε πολλούς και δύσκολους καθρέπτες, ο καθένας τα βλέπει με το δικό του τρόπο μέσα από την οπτική της κρίσης και πολλά προβλήματα ανακύπτουν καθημερινά από μικρότερες ή μεγαλύτερες ομάδες Ελλήνων και μεταναστών.

Παρά τα προβλήματα που υπάρχουν, ο δρόμος έχει ανοίξει. Με την υλοποίηση του Προγράμματος, αρκετοί άνθρωποι έχουν ευαισθητοποιηθεί μέσα στα νοσοκομεία και έχουν συνειδητοποιήσει τη σημασία του ρόλου των διαπολιτισμικών μεσολαβητών. Από την άλλη, υπάρχουν πλέον θεσμικά εργαλεία τα οποία μπορεί κανείς να αξιοποιήσει. Έτσι, η προσπάθεια από τον ΕΟΠΕΠ για τη δημιουργία του επαγγελματικού περιγράμματος του διαπολιτισμικού

μεσολαβητή, είναι μία θετική ενέργεια σε εξέλιξη, όπως επίσης και το πλαίσιο της κοινωνικής οικονομίας που επιτρέπει στις ίδιες τις ομάδες των μεταναστών να οργανώσουν υπηρεσίες μεσολάβησης, χωρίς αυτό να δημιουργεί επαχθή κόστη που να λειτουργούν αποτρεπτικά.

Οι άνθρωποι της ΔΙΑΣΤΑΣΗ και της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας, ανεξάρτητα από τη συνέχιση ή μη του προγράμματος, θα είμαστε στη διάθεση όλων και θα βοηθήσουμε τις κοινότητες ή τα άτομα που θέλουν να οργανωθούν σε μια προσπάθεια παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών σε νοσοκομεία ή και εκτός νοσοκομείων, σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών υγείας.

Τίποτα δεν είναι εύκολο, τίποτα δεδομένο και τίποτα δεν κατακτάται χωρίς προσπάθεια. Αλλά θεωρώ ότι ανοίξε ένας δρόμος και αυτό είναι το σημαντικό. Έχει σημασία αυτή η πρωτοβουλία να μη χαθεί και, σε συνεργασία με το Υπουργείο, να υπάρξει ένα μητρώο μεσολαβητών που θα είναι διαθέσιμο για κάθε δραστηριότητα.

Παρά τη δυσμενή συγκυρία, είμαι αισιόδοξος για αντίστοιχες προσπάθειες. Διότι όταν κάτι δημιουργεί προηγούμενο, διατηρείται στη μνήμη όλων και όσοι θέλουν να συνεχίσουν την προσπάθεια, έχουν μια αφετηρία που μπορεί να τους οδηγήσει σε καλύτερα αποτελέσματα. Να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα και ό,τι κάνουν να το κάνουν καλύτερα, πιο σωστά και πιο αποτελεσματικά. Αυτός είναι ο τρόπος που σκέφτομαι, οι δυσκολίες κάποια στιγμή υποχωρούν και καινούργια πράγματα ξεκινάνε».



Νικόδημος Κινίουα

ΜΚΟ ASANTE

«Για μένα προσωπικά διαπολιτισμική διαμεσολάβηση σημαίνει οι μετανάστες που ζουν πολλά χρόνια στην Ελλάδα, σε συνεργασία με τον γηγενή πληθυσμό, να βοηθήσουν τους καινούργιους, αυτούς που έρχονται σήμερα, να ενταχθούν στην ελληνική

πραγματικότητα, να βοηθήσουν και να βοηθηθούν όλοι για να μπορέσουμε να αντιμετωπίσουμε τα προβλήματα που υπάρχουν στη χώρα. Διαμεσολάβηση σημαίνει να μπορούμε να δίνουμε το καλό παράδειγμα σε όσους και όσα υπάρχουν γύρω μας, είτε είναι στα νοσοκομεία, στη δημόσια διοίκηση γενικότερα και οπουδήποτε αλλού. Διαμεσολάβηση είναι και το να παίρνουμε έναν ηλικιωμένο από το δρόμο και να τον περνάμε απέναντι, να έχουμε την ευαισθησία, δηλαδή, να αντιμετωπίζουμε προβλήματα που προκύπτουν καθημερινά μπροστά μας.

Το συγκεκριμένο Πρόγραμμα είναι πολύ σημαντικό. Όλοι όσοι συμμετείχαμε σε αυτό οφείλουμε και πρέπει να προτείνουνε την υλοποίηση και άλλων παρόμοιων προγραμμάτων στο μέλλον και, μάλιστα, με μεγαλύτερη διάρκεια. Τα προβλήματα σχετικά με την αντιμετώπιση των μεταναστών στα νοσοκομεία είναι πολλά, αλλά δεν πρέπει να μείνουμε σ' αυτά. Δε θα πρέπει να σταθούμε στο πλήθος των προβλημάτων, αλλά στην ικανοποίηση που απολαμβάνουμε όταν τα προβλήματα αυτά βρίσκουν λύση.

Εύχομαι στο μέλλον να συνεχίσουν να υλοποιούνται αντίστοιχες δράσεις με εντονότερη τη συμμετοχή των κοινοτήτων, των οργανώσεων και των ίδιων των μεταναστών για να μπορούμε να εξασφαλίσουμε ένα καλύτερο μέλλον για όλους».

Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής: Ο σύμμαχος στην υγεία των μεταναστών

Marinela Kolami

Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής στο Γ. Ν. Κοζάνης «Μαμάτσειο»

«Ο χρόνος παραμονής μου στο χώρο του νοσοκομείου μέσω του προγράμματος της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης θα έλεγα ότι ήταν λίγος. Παρά το σύντομο αυτό διάστημα, οι εμπειρίες που αποκόμισα ήταν πολλές.

Το νοσοκομείο εκ των πραγμάτων είναι ένας χώρος δύσκολος διότι πραγματεύεται τη ζωή και την υγεία των ανθρώπων. Πόσο πιο δύσκολος μπορεί να φαντάζει στα μάτια αυτών που δεν μπορούν να εξηγήσουν ούτε καν το πρόβλημά τους; Να πουν πώς νιώθουν, αν πονούν. Συνεπώς, οι άνθρωποι αυτοί, οι υπήκοοι τρίτων χωρών, νιώθουν πολίτες τρίτης κατηγορίας.

Ο ρόλος μας ως διαπολιτισμικών μεσολαβητών ήταν για μένα καθοριστικός: στήνουμε μια γέφυρα στην επικοινωνία με αυτούς τους ανθρώπους και βοηθάμε στη συνεννόηση με το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό. Γινόμαστε η ανθρώπινη πλευρά του νοσοκομείου. Αυτό προσφέρει μεγάλη ανακούφιση για κάποιον που δε γνωρίζει πού να απευθυνθεί, που αντικρίζει οίκτο στα μάτια κάποιων και περιφρόνηση στα μάτια άλλων.

Καθώς ο χρόνος παραμονής μου στο χώρο του νοσοκομείου τελειώνει, νιώθω περηφάνια για το έργο που αφήνω πίσω μου, μια πληρότητα συναισθηματική επειδή προσέφερα κάτι σε όλους αυτούς που στηρίχθηκαν πάνω μου στη δύσκολη στιγμή τους. Θλίβομαι ταυτόχρονα που τελειώνει τόσο σύντομα, όμως οι εμπειρίες που απέκτησα θα απαλύνουν τη θλίψη μου και το διάστημα αυτό θα μείνει στο μυαλό μου σα μια γλυκιά ανάμνηση.

Ελπίζω στο μέλλον την ίδια εμπειρία να τη ζήσουν κι άλλοι και να προσφέρουν τον καλύτερο εαυτό τους, γιατί τελικά είναι το μόνο που μένει: να ξέρεις ότι έδωσες την ψυχή σου και όντως άξιζε».

Η εμπειρία των συντελεστών του Προγράμματος

Όλγα Ελευθερίου

Συντονίστρια στο Νοσοκομείο «Έλενα Βενιζέλου»

«Η διαπολιτισμική μεσολάβηση είναι μια διαδικασία που συμβάλλει στη βελτίωση της επικοινωνίας, της σχέσης και της πολιτισμικής ενσωμάτωσης μεταξύ ατόμων ή ομάδων που ανήκουν σε μια ή περισσότερες κουλτούρες. Ειδικότερα, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής στο χώρο της υγείας είναι ο συνδετικός κρίκος, η γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ των επαγγελματιών υγείας και των υπηκόων τρίτων χωρών, λαμβάνοντας υπόψη του κάθε φορά το διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο του κάθε εξυπηρετούμενου. Στόχος του είναι να συνδράμει στην καλύτερη συνεννόηση των δύο μερών και στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με το προσωπικό του νοσοκομείου.

Ως συντονίστρια στο μαιευτήριο «Έλενα Βενιζέλου», μπορώ να επιβεβαιώσω ότι τα παραπάνω επετεύχθησαν σε σημαντικά μεγάλο βαθμό. Οι γλώσσες τις οποίες καλύπτουμε ήταν τα αγγλικά, ισπανικά, γαλλικά, lingala, αραβικά, αλβανικά, αρμένικα, ρώσικα, φιλιπινέζικα, urdu, Punjabi, ινδικά και Bengali. Πραγματικά, είχα μια ομάδα η οποία κάλυπτε γλωσσικά το μεγαλύτερο ποσοστό των ασθενών. Εξυπηρετήσαμε ανθρώπους από σχεδόν **28 διαφορετικές χώρες** και μέχρι την 9η εβδομάδα είχαμε φτάσει τις **1.052 εξυπηρετήσεις**.

Η συνεργασία μας με το προσωπικό στα διάφορα τμήματα του νοσοκομείου ήταν αρκετά καλή. Όποιες δυσκολίες παρουσιάστηκαν στην αρχή, στην πορεία ξεπεράστηκαν. Με τον καιρό στα επιμέρους τμήματα του νοσοκομείου η παρουσία μας ήταν απαραίτητη.

Είναι κρίμα που ένα τόσο σημαντικό πρόγραμμα διήρκε τόσο λίγο. Μακάρι από πιλοτικό πρόγραμμα να γίνει κάτι μόνιμο, γιατί πραγματικά ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής δεν είναι ένα απλό επάγγελμα, αλλά λειτουργήμα».

Σουζάνα Ντάνο

Συντονίστρια στο Νοσοκομείο «Η Σωτηρία»

«Από την πρώτη μέρα της υλοποίησης του προγράμματος, το προσωπικό του νοσοκομείου «Σωτηρία», στο οποίο εργάστηκα ως συντονίστρια, μας καλωσόρισε και εξέφρασε ικανοποίηση, καθώς καθημερινά στο νοσοκομείο απευθύνονται πολλοί μετανάστες που αντιμετωπίζουν δυσκολία στη χρήση της ελληνικής γλώσσας.

Η ομάδα που συντόνιζα αποτελούνταν από 5 διαπολιτισμικούς μεσολαβητές από διαφορετικές χώρες. Συνολικά εξυπηρετούσαμε σε **11 διαφορετικές γλώσσες**. Η συνύπαρξη και η συνεργασία εντός της ομάδας και μεταξύ της ομάδας και του νοσηλευτικού και ιατρικού προσωπικού ήταν αρμονική και η εμπειρία μας μέχρι εδώ μας έδειξε πόσο απαραίτητες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρουμε στο νοσοκομείο.

Υπάρχουν φορές που η αντίληψη της ασθένειας ή της υγείας εκ μέρους των εξυπηρετούμενων μεταναστών είναι λανθασμένη ή ελλιπής και έτσι, πέρα από τη διερμηνεία, ενημερώνουμε και βοηθάμε ώστε οι μετανάστες να ευαισθητοποιηθούν σε θέματα υγείας.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα που θέλω να περιγράψω, είναι η περίπτωση ενός ασθενούς που νοσηλευόταν στον νοσοκομείο, ο οποίος είχε διαγνωσθεί πως έπασχε από μια σοβαρή ασθένεια. Εξαιτίας της ελλιπούς επικοινωνίας δε γνώριζε ποια ήταν η διάγνωση και, έτσι, ζητούσε επίμονα από το προσωπικό του νοσοκομείου να πάρει εξιτήριο το συντομότερο δυνατό. Η κοινωνική υπηρεσία του νοσοκομείου «Σωτηρία» επικοινωνήσε μαζί μας για να ζητήσει τη βοήθειά μας και μαζί με το ιατρικό προσωπικό της κλινικής που νοσηλευόταν ο ασθενής, μας εξήγησαν όλα όσα εκείνος θα έπρεπε να γνωρίζει σχετικά με την αρρώστια και τη θεραπεία που θα έπρεπε να ακολουθήσει για την πλήρη ανάρρωσή του. Όταν ο ασθενής άκουσε μια φωνή να του μιλά στη δική του γλώσσα, να του εξηγεί και να του λύνει όλες τις απορίες του σχετικά με την ασθένεια, τη θεραπεία και το χρόνο παραμονής στο νοσοκομείο, το πρόσωπό του έλαμψε

συνέχεια στην 7η σελίδα

Η εμπειρία των συντελεστών του Προγράμματος (συνέχεια από 6η σελίδα)

και χαμογέλασε με ανακούφιση. Οι ευχαριστίες που λάβαμε εκείνη την ημέρα ήταν πολλές, πρωτίστως από τον ασθενή, αλλά και από το προσωπικό του νοσοκομείου που τον παρακολουθούσε.

Τέτοια παραδείγματα είναι πολλά και αποδεικνύουν ότι η παρουσία των διαπολιτισμικών μεσολαβητών είναι πολύ σημαντική και συμβάλλει στη βελτίωση των υπηρεσιών του νοσοκομείου για τους μετανάστες που αντιμετωπίζουν, πέρα από την ασθένειά τους και δυσκολίες στη χρήση της ελληνικής γλώσσας».

Δημόσια Νοσηλευτικά Ιδρύματα που συμμετείχαν στο Πρόγραμμα

ΑΘΗΝΑ

Γ.Ν. ΠΑΙΔΩΝ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΑΓΙΑ ΣΟΦΙΑ»
Γ.Ν.Α. «ΛΑΪΚΟ»
Γ.Ν.Α. «ΠΑΜΜΑΚΑΡΙΣΤΟΣ»
Γ.Ν. ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»
Γ. ΑΝΤΙΚΑΡΚΙΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «ΑΓΙΟΣ ΣΑΒΒΑΣ»
Γ.Ν. ΝΙΚΑΙΑΣ «ΑΓΙΟΣ ΠΑΝΤΕΛΕΗΜΩΝ»
ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
Γ.Ν. ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ «ΘΡΙΑΣΙΟ»
Γ.Ν. ΝΟΣΗΜΑΤΩΝ ΘΩΡΑΚΟΣ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΣΩΤΗΡΙΑ»

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ»
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «ΑΧΕΠΑ»
Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «Γ. ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ»

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ

Γ.Ν. ΡΟΔΟΥ «Α. ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ»
Γ.Ν. ΠΑΤΡΩΝ «Ο ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ»
Γ.Ν. «Γ. ΧΑΤΖΗΚΩΣΤΑ»
Γ.Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ
Γ.Ν. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
Γ.Ν. ΧΑΝΙΩΝ «Ο ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ»
Γ.Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ «ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ - ΠΑΝΑΝΕΙΟ»
Γ.Ν. ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ «ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ»
Γ.Ν. ΚΟΖΑΝΗΣ «ΜΑΜΑΤΣΕΙΟ»
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ
Γ.Ν. ΧΑΛΚΙΔΑΣ
ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ Γ.Ν. ΒΟΛΟΥ
Γ.Ν. ΧΙΟΥ «ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ»

Διμηνιαία Έκδοση στο χώρο της
Επαγγελματικής Κατάρτισης

Μια έκδοση της ΔΙΑΣΤΑΣΗ -
Εκπαιδευτικές & Συμβουλευτικές
Υπηρεσίες

Αντίγραφο του μπορείτε να απο-
κτήσετε από τον δικτυακό τόπο
της ΔΙΑΣΤΑΣΗ -
Εκπαιδευτικές & Συμβουλευτικές
Υπηρεσίες

<http://www.kekdiastasi.edu.gr/>

Τυχόν ιδέες ή σχόλια των ανα-
γνωστών σχετικά με τα άρθρα
του περιοδικού μπορούν να
αποσταλούν στη διεύθυνση:

Λεωφόρος Κηφισίας 125-127,
115 24, Αθήνα
Τηλέφωνο: 210 6985820
Fax: 210 6920082
e-mail:
info.kek@kekdiastasi.edu.gr



ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ:

ΔΙΑΣΤΑΣΗ - Εκπαιδευτικές &
Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Υπεύθυνος Έκδοσης
Γιάννης Παπαδημητρίου
Σχεδιασμός, Υλοποίηση
και Καλλιτεχνική Επιμέλεια:
eRational S.A.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΝΤΑΞΗΣ
ΥΠΗΚΩΝ
ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ