

## Γέφυρες Σεβασμού & Επικοινωνίας

Στην πολυπολιτισμική σημερινή πραγματικότητα στο χώρο της υγείας, η παροχή υπηρεσιών υγείας των μεταναστών αποκτά ιδιαίτερη σημασία καθώς έχει αποδειχθεί ότι παίζει σημαντικό ρόλο στη διαδικασία ενσωμάτωσής τους. Οι μετανάστες με προβλήματα υγείας ή τα άτομα με ειδικές ανάγκες αντιμετωπίζουν περισσότερες δυσκολίες ως προς την ενσωμάτωσή τους στη χώρα υποδοχής. Η ενσωμάτωση είναι μια προϋπόθεση για την αποτελεσματική χρήση της υγειονομικής περίθαλψης, η οποία εμποδίζεται συχνά από την ανεπαρκή πρόσβαση η οποία σε ένα σημαντικό βαθμό οφείλεται, τόσο στα προβλήματα επικοινωνίας (ελλιπής γνώση της γλώσσας), όσο και στις πολιτιστικές ιδιαιτερότητες ως προς την αντίληψη της αρρώστιας, του συμπτώματος και της θεραπείας.

Το ρόλο της γέφυρας μεταξύ επαγγελματιών υγείας και υπηκόων τρίτων χωρών αναλαμβάνει ο **Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής**. Καθοριστική αναδεικνύεται η συμβολή του στην προσέγγιση των ιδιαίτερων ευαισθησιών και προβλημάτων των ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, στην καλύτερη συνεννόηση και την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης με το προσωπικό των νοσοκομείων.

Σύμφωνα με το Ετήσιο Πρόγραμμα 2010 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών στην Ελλάδα, συγχρηματοδοτούνται δράσεις για τη διευκόλυνση της ενταξιακής διαδικασίας των μεταναστών στην ελληνική κοινωνία.

Έπειτα από την επιτυχή υλοποίηση του Έργου «Διαπολιτισμική Μεσολάβηση σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης» στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγράμματος 2009, το πιλοτικό πρόγραμμα συνεχίζεται για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά σε επιλεγμένα νοσοκομεία της χώρας με την τοποθέτηση περισσότερων των **90 Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών** στο οργανωτικό τους σχήμα.

Στη βάση μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης, η **Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας**, η **ΔΙΑΣΤΑΣΗ Εκπαιδευτικές & Συμβουλευτικές Υπηρεσίες** και η **ΜΚΟ ASANTE** αναλαμβάνουν την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης σε **25 νοσοκομεία** της χώρας.

Οι φορείς αυτοί ενώνουν δημιουργικά πόρους και έμπυχο δυναμικό, αξιοποιούν διαφορετικές γνώσεις, συνθέτουν εμπειρίες και πρακτικές, προκειμένου να εξασφαλίσουν το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα στην υλοποίηση μιας σειράς στοχευμένων δράσεων και ενεργειών που συνθέτουν το σύνολο του Προγράμματος Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης.

**Διαπολιτισμική Μεσολάβηση σε επιλεγμένα νοσοκομεία της Χώρας**



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΝΤΑΞΗΣ ΥΠΗΚΩΝ  
ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



Η Δράση 1.4/10 «Πρόγραμμα «Διαπολιτισμική Μεσολάβηση» σε επιλεγμένα νοσοκομεία της Χώρας» υλοποιείται στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγράμματος 2010 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών στην Ελλάδα και συγχρηματοδοτείται κατά 75% από Κοινοτικούς και κατά 25% από Εθνικούς Πόρους.



**Διαπολιτισμική  
Μεσολάβηση στην Υγεία**

Γέφυρες Σεβασμού & Επικοινωνίας

### ΔΗΜΟΣΙΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΑΘΗΝΑ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
Γ.Ν. ΠΑΙΔΩΝ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΑΓΙΑ ΣΟΦΙΑ»	Γ.Ν. ΡΟΔΟΥ «Α. ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ»
Γ.Ν.Α. «ΛΑΪΚΟ»	Γ.Ν. ΠΑΤΡΩΝ «Ο ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ»
Γ.Ν.Α. «ΠΑΜΜΑΚΑΡΙΣΤΟΣ»	Γ.Ν. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ «Γ. ΧΑΤΖΗΚΩΣΤΑ»
Γ.Ν. ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»	Γ.Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ
Γ. ΑΝΤΙΚΑΡΚΙΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «ΑΓΙΟΣ ΣΑΒΒΑΣ»	Γ.Ν. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
Γ.Ν. ΝΙΚΑΙΑΣ «ΑΓΙΟΣ ΠΑΝΤΕΛΗΜΩΝ»	Γ.Ν. ΧΑΝΙΩΝ «Ο ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ»
ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ	Γ.Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ «ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ - ΠΑΝΑΝΕΙΟ»
Γ.Ν. ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ «ΘΡΙΑΣΙΟ»	Γ.Ν. ΜΥΤΙΑΗΝΗΣ «ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ»
Γ.Ν. ΝΟΣΗΜΑΤΩΝ ΘΩΡΑΚΟΣ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΣΩΤΗΡΙΑ»	Γ.Ν. ΚΟΖΑΝΗΣ «ΜΑΜΑΤΣΕΙΟ»
<b>ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ</b>	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ»	Γ.Ν. ΧΑΛΚΙΔΑΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «ΑΧΕΠΑ»	ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ Γ.Ν. ΒΟΛΟΥ
Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «Γ. ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ»	Γ.Ν. ΧΙΟΥ «ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ»



**Διαπολιτισμική  
Μεσολάβηση στην Υγεία**

Γέφυρες Σεβασμού & Επικοινωνίας

**Πρόγραμμα «Διαπολιτισμική Μεσολάβηση»  
σε επιλεγμένα νοσοκομεία της Χώρας**



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΝΤΑΞΗΣ ΥΠΗΚΩΝ  
ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας  
Λ. Αιλεξάνδρου 196, 115 21, Αθήνα  
Τηλ: 213 20 10 101, Fax: 210 64 60 658  
e-mail: dean@esydu.edu.gr



ΔΙΑΣΤΑΣΗ Εκπαιδευτικές & Συμβουλευτικές Υπηρεσίες  
Λ. Κηφισίας 125-127, 115 24, Αθήνα  
Τηλ: 210 69 85 820, Fax: 210 69 20 082  
e-mail: info.kek@kekdiastasi.edu.gr



ΜΚΟ ASANTE  
Θεμιστοκλέους 31, Αθήνα  
Τηλ: 210 3302458, Κιν.: 6984196008  
e-mail: asante\_nngo@yahoo.gr

Η Δράση 1.4/10 «Πρόγραμμα «Διαπολιτισμική Μεσολάβηση» σε επιλεγμένα νοσοκομεία της Χώρας» υλοποιείται στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγράμματος 2010 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών στην Ελλάδα και συγχρηματοδοτείται κατά 75% από Κοινοτικούς και κατά 25% από Εθνικούς Πόρους.

## Ολοκληρωμένες υπηρεσίες Διαπολιτισμικής μεσολάβησης - ουσιαστική υποστήριξη των μεταναστών

Η πρόσβαση σε φιλικές και αξιόπιστες Υπηρεσίες Υγείας & Συμβουλευτικής αποκτά πλέον πρόσωπο. Ο **Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής** είναι ο δίαυλος επικοινωνίας, ο συνδετικός κρίκος των μεταναστών με το νοσοκομείο.

- Είναι **εξοικειωμένος με τον πολιτισμό** και τη γλώσσα καταγωγής τους
- **Αναγνωρίζει** τις πολιτισμικές παραδόσεις - **Αντιλαμβάνεται** καθορισμένες συμπεριφορές - **Αποτρέπει** πιθανές παρανοήσεις
- Προσεγγίζει με **ευαισθησία** τα προβλήματά τους
- Βοηθάει στην **καλύτερη συνεννόηση** και στην **ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης** με το ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό του νοσοκομείου
- Είναι **μεταφραστής και διερμηνέας** των ιδιαίτερων αναγκών τους
- **Ενημερώνει** και τους εφοδιάζει με τα απαραίτητα στοιχεία για μια **επικοινωνιακή επαφή** με τους υπευθύνους
- Παρέχει **συμβουλευτική υποστήριξη** και τους ενθαρρύνει ώστε να **αντιμετωπίσουν δυσκολίες** και να υπερβούν πιθανά εμπόδια στην επικοινωνία
- Εξηγεί στους αρμοδίους την κάθε περίπτωση και **προωθεί τις απαιτούμενες διαδικασίες** για τη διευθέτηση ενδεχόμενων περίπλοκων θεμάτων



## Μια πρωτοβουλία συνεργασίας...

### ΣΚΟΠΟΣ

Το Πρόγραμμα εστιάζει και αναδεικνύει την αξία της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης στον Τομέα της Υγείας ως δυναμικής διαδικασίας που αποσκοπεί στην ευκολότερη επαφή και αποτελεσματική επικοινωνία των μεταναστών με τους ιατρούς, το νοσηλευτικό προσωπικό και τη διοίκηση των νοσοκομείων, ώστε να επιτυγχάνεται η απρόσκοπτη πρόσβασή τους στις υπηρεσίες Υγείας, λαμβάνοντας υπόψη την εθνοτική τους καταγωγή και τις πολιτισμικές τους καταβολές.

### ΟΦΕΛΗ

Με το Πρόγραμμα Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης επιτυγχάνεται:

- **Ευαισθητοποίηση των δημόσιων λειτουργιών** και των ευρύτερων κοινωνικών φορέων που δραστηριοποιούνται στο χώρο της υγείας, για την παροχή -φιλικών προς τους μετανάστες- υπηρεσιών πρόληψης και θεραπείας
- **Προσαρμογή του προσωπικού** των νοσοκομείων στις νέες συνθήκες και στις απαιτήσεις που επιβάλλει η επικοινωνία και η επαφή με μετανάστες, για την καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους στο σύγχρονο διαπολιτισμικό περιβάλλον
- **Εξοικείωση με τις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες** των ατόμων προερχόμενων από διαφορετικό πολιτισμικό περιβάλλον, με αποτέλεσμα την άμεση επίλυση και τον **επιτυχή χειρισμό περίπλοκων προβλημάτων**, που εμφανίζονται υπό συνθήκες πίεσης και πολιτισμικού σοκ
- **Διευκόλυνση των εργαζομένων** στην καθημερινή τους πρακτική και αποτελεσματική υποστήριξη ιατρικών πράξεων που συναντούν πολιτισμικά εμπόδια στην εφαρμογή τους
- **Ποιοτική αναβάθμιση** των δημόσιων υπηρεσιών υγείας και, ως εκ τούτου, αύξηση του βαθμού χρήσης τους από υπηκόους τρίτων χωρών, με αποτέλεσμα τη **διασφάλιση της δημόσιας υγείας**

Πρωθείται η δικτύωση με ΜΚΟ για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση της πολύτιμης εμπειρίας τους σε πρακτικές Διαμεσολάβησης, ενώ ταυτόχρονα αξιοποιείται η πρότερη εμπειρία από την υλοποίηση του Προγράμματος σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγράμματος 2009 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών στην Ελλάδα. Με τον τρόπο αυτό:

- ✓ αναδεικνύονται προηγούμενες επιτυχημένες προσπάθειες,
- ✓ ενισχύεται ο θεσμός του Διαπολιτισμικού Μεσολαβητή, και
- ✓ υποστηρίζεται η θεμελίωσή του στα δημόσια νοσοκομεία.



## για αποτελεσματική ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

### ΜΝΗΜΟΝΙΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Διαμορφώνεται ένα σταθερό πλαίσιο συνεργασίας με τα νοσοκομεία για την ανάπτυξη ολοκληρωμένων υπηρεσιών Διαμεσολάβησης και την ένταξη των διαμεσολαβητών στο οργανωτικό τους σχήμα. Εντοπίζονται οι βασικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στην καθημερινή τους πρακτική οι εργαζόμενοι στα νοσοκομεία και κωδικοποιούνται οι μεταναστευτικές ομάδες με τις οποίες παρουσιάζονται συχνότερα προβλήματα κατά την παροχή υπηρεσιών υγείας. Στο **Μνημόνιο Συνεργασίας** αποτυπώνεται η δέσμευση των νοσοκομείων για την ενσωμάτωση του ρόλου του Μεσολαβητή στην καθημερινή λειτουργία τους.

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

Για την άρτια προετοιμασία των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών, προκειμένου να ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες και τις απαιτήσεις που επιβάλλει η παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης στον Τομέα της Υγείας, διοργανώνονται κατάλληλα **σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης** που εστιάζουν στις κάτωθι **βασικές θεματικές ενότητες**:

- **Υγεία & Ασθένεια**
- **Ελληνικό Εθνικό Σύστημα Υγείας**
- **Δικτύωση**
- **Διαπολιτισμική Μεσολάβηση, Καθήκοντα Μεσολαβητή & Δεοντολογία**

Η μέθοδος υλοποίησης περιλαμβάνει το συνδυασμό συμβατικής κατάρτισης ανά πόλη υλοποίησης και e-learning για την υπέρβαση των γεωγραφικών περιορισμών μεταξύ των Μεσολαβητών και των νοσοκομείων που εντάσσονται στο Πρόγραμμα, με στόχο την επίτευξη της μέγιστης δυνατής υποστήριξης των Μεσολαβητών και την υπέρβαση των εμποδίων επικοινωνίας. Επιπλέον, αξιοποιείται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, και ιδιαίτερα κατά τη φάση παροχής των υπηρεσιών Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης, η αναγνωρισμένη πρακτική των learning networks, σύμφωνα με την οποία η ίδια η ομάδα -με τη συνδρομή σταθερών facilitators- διαπιστώνει τις ελλείψεις της και οργανώνει τις αντίστοιχες μαθησιακές δραστηριότητες.

Επιτυγχάνεται αναβάθμιση και εμπλουτισμός των γνώσεων για την καλύτερη διαχείριση των ιδιαιτεροτήτων των μεταναστών και την ταχύτερη διεκπεραίωση των υπηρεσιών υγείας, μέσα σε κλίμα συνεργασίας.

Οι Διαπολιτισμικοί Μεσολαβητές που τοποθετούνται στα νοσοκομεία, αποκτούν την τεχνογνωσία τόσο σε θέματα υγείας, όσο και Διαπολιτισμικότητας και αναπτύσσουν κατάλληλες δεξιότητες και πρακτικές διαμεσολάβησης, ώστε να αναλάβουν υπεύθυνα το ρόλο τους και να προσφέρουν αξιόπιστα τις υπηρεσίες τους μέσα στο άκρως απαιτητικό περιβάλλον των ελληνικών νοσοκομείων.

Για την υποστήριξη των εξειδικευμένων αναγκών κάθε νοσοκομείου, αλλά και τη βέλτιστη αντιμετώπιση των διαφορετικών περιστατικών, στη βάση μιας **εξατομικευμένης και ουσιαστικής παρέμβασης**, λειτουργεί μόνιμη τηλεφωνική γραμμή.