

# νέα διάσταση

**ΕΙΔΙΚΟ ΑΦΙΕΡΩΜΑ**

Το ηλεκτρονικό περιοδικό της ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ



## Διαπολιτισμική Μεσολάβηση στην Υγεία

Γέφυρες Σεβαθμού & Επικοινωνίας

Στη σημερινή πολυπολιτισμική πραγματικότητα, η παροχή υπηρεσιών υγείας στους μετανάστες αποκτά ιδιαίτερη σημασία καθώς έχει αποδειχθεί ότι παίζει σημαντικό ρόλο στη διαδικασία ενσωμάτωσής τους. Δεδομένης αυτής της κατάστασης, κρίνεται απαραίτητη μια σύγχρονη διαπολιτισμική προσέγγιση που να αποδέχεται τη διαφορετική κουλτούρα των μεταναστών, να ερμηνεύει την πολιτισμική τους ταυτότητα και να αναγνωρίζει τις ιδιαιτερότητές τους, μέσα από την κατανόηση των θθών, των εθίμων, της γλώσσας και της θρησκείας τους.

### **Μια πρωτοβουλία συνεργασίας: Για αποτελεσματική «Διαπολιτισμική Μεσολάβηση»**

Στη βάση μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης, η **Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας** σε συνεργασία με τη **ΔΙΑΣΤΑΣΗ Εκπαιδευτικές & Συμβουλευτικές Υπηρεσίες** ανέλαβαν το σχεδιασμό και την υλοποίηση του «**Προγράμματος «Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης» σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης**» στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγράμματος 2009 του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών.

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.

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

### **Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες «Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης» - Ουσιαστική Υποστήριξη των μεταναστών**

Το Πρόγραμμα αφορά στην παροχή υπηρεσιών Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης σε **21 δημόσια νοσοκομεία της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης** και στην τοποθέτηση **109 ειδικά εκπαιδευμένων Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών** στο οργανωτικό τους σχήμα, ώστε να προσφέρουν - καθημερινά - εξειδικευμένες υπηρεσίες Διαμεσολάβησης στους υπηκόους τρίτων χωρών και στο διοικητικό και υγειονομικό προσωπικό. Διαμορφώνεται, έτσι, το κατάλληλο υπόβαθρο ώστε το προσωπικό των νοσοκομείων να κατανοεί καλύτερα τις ανάγκες των μεταναστών και, επομένως, να παρέχονται επιτυχώς και χωρίς διακρίσεις υπηρεσίες υγείας.

Για την άρτια προετοιμασία των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών, προκειμένου να ανταποκριθούν πλήρως στις ανάγκες και



τις απαιτήσεις που επιβάλλει η παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης στον Τομέα της Υγείας, διοργανώθηκαν κατάλληλα **σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης**. Με τον τρόπο αυτό, αναβαθμίστηκαν και εμπλουτίστηκαν οι γνώσεις τους για την καλύτερη διαχείριση των ιδιαιτεροτήτων των μεταναστών και την ταχύτερη διεκπεραίωση των υπηρεσιών υγείας.

Οι Διαπολιτισμικοί Μεσολαβητές που τοποθετήθηκαν στα νοσοκομεία, απέκτησαν την τεχνογνωσία τόσο σε θέματα υγείας, όσο και Διαπολιτισμικότητας και ανέπτυξαν 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.

## Γέφυρες Σεβασμού και Επικοινωνίας

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

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 υπηκόους τρίτων χωρών- 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 περιπτώσεων 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**

## Δημόσια Νοσοκομεία στα οποία έχουν τοποθετηθεί και παρέχουν υπηρεσίες οι Μεσολαβητές

1. Γ.Ν. ΠΑΙΔΩΝ «**Η ΑΓΙΑ ΣΟΦΙΑ**»
2. Γ.Ν. ΠΑΙΔΩΝ «**ΠΑΝ. & ΑΓΛ. ΚΥΡΙΑΚΟΥ**»
3. Γ.Ν.Α. «**ΛΑΪΚΟ**»
4. Γ.Ν. ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «**ΕΛΕΝΑΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ**»
5. Γ.Ν. ΝΟΣΗΜ. ΘΩΡΑΚΟΣ ΑΘΗΝΩΝ «**ΣΩΤΗΡΙΑ**»
6. Γ.Ν.Α. «**Γ. ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ**»
7. Γ.Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ «**ΣΙΣΜΑΝΟΓΛΕΙΟ**»
8. Γ.Ν.Α. «**ΚΟΡΓΙΑΛΕΝΕΙΟ-ΜΠΕΝΕΚΕΙΟ**» Ε.Ε.Σ. (**ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ**)
9. Γ. ΑΝΤΙΚΑΡΚΙΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «**ΑΓ. ΣΑΒΒΑΣ**»
10. ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟ ΝΟΣ. ΑΘΗΝΩΝ ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΕΙΟ «**Η ΑΓΙΑ ΕΛΕΝΗ**»
11. Γ. Ν. ΒΟΥΛΑΣ «**ΑΣΚΛΗΠΕΙΟ**»
12. ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΝΙΚΑΙΑΣ «**ΑΓΙΟΣ ΠΑΝΤΕΛΗΜΩΝ**»
13. Γ.Ν. ΠΕΙΡΑΙΑ «**ΤΖΑΝΕΙΟ**»
14. Γ. ΑΝΤΙΚΑΡΚΙΝΙΚΟ ΝΟΣ. ΠΕΙΡΑΙΑ «**ΜΕΤΑΞΑ**»
15. Γ. Ν. ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ «**ΘΡΙΑΣΙΟ**»
16. ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ «**ΕΛΠΙΣ**»
17. Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «**Γ. ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ**»
18. Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «**ΑΓ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**»
19. Γ.Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «**ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ**»
20. ΑΝΤΙΚΑΡΚΙΝΙΚΟ ΝΟΣ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ «**ΘΕΑΓΕ-ΝΕΙΟ**»
21. ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν. «**ΑΧΕΠΑ**»



### Cultural Mediator

Interprets the diversities and acts as a bridge in the communication for better HEALTH



## Ημερίδα παρουσίασης του «Προγράμματος “Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης” σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης»

Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας, Τρίτη 24 Μαΐου 2011



### Καθ. Γιάννης Κυριόπουλος

Κοσμήτορας της ΕΣΔΥ

Ο κοσμήτορας της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας, καθηγητής Γιάννης Κυριόπουλος, κατά την παρουσίαση του Προγράμματος, επεσήμανε την ιδιαίτερη σημασία που έχει η υλοποίησή του αναφορικά με την πρόσβαση των μεταναστών στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας και την ομαλή ένταξή τους στην ελληνική κοινωνία: «Η σημερινή συνάντηση και το θέμα το οποίο διαπραγματεύεται είναι να φέρει τους προμηθευτές των υπηρεσιών υγείας, οι οποίοι δομικά έχουν μια πατεernalιστική, μονοπωλιακή και αλαζονική συμπεριφορά, απέναντι στους χρήστες. Κατά συνέπεια, το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνουμε είναι να αντιτάξουμε απέναντι σ' αυτές τις μονοπωλιακές στάσεις και σ' αυτό το μηχανισμό ένα σχέδιο, μηχανισμό άρνησης αυτού του προβλήματος. Αυτό γίνεται και σε χώρες που έχουν πολύ λιγότερα προβλήματα από εμάς. Θα πρέπει, επομένως, να δούμε αυτή τη διαπολιτισμική μεσολάβηση μέσα στα πλαίσια μιας ευρύτερης διαμεσολάβησης, γιατί πρέπει να σας πω, αν και δεν είμαι ειδικός στο θέμα, ότι φοβάμαι πως μια εντελώς διακριτή, μηχανιστική διαμεσολάβηση μπορεί να παράγει εμφανώς, ψευδο-ευνοϊκές ρυθμίσεις, ενώ στην ουσία θα είναι διακρίσεις».

Ο κ. Κυριόπουλος αναφέρθηκε, τέλος, στις δραματικές αλλαγές που έχει υποστεί η χώρα μας τις δύο τελευταίες δεκαετίες σε επίπεδο κοινωνικής διαστρωμάτωσης και σύνθεσης του πληθυσμού.



### Αθανασία Ιωάννου

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

Η κα Ιωάννου στην εισήγησή της

αναφέρθηκε κυρίως στην αποστολή, τους στόχους και τον Προγραμματισμό του ΕΤΕ, επισημαίνοντας: «Το Ευρωπαϊκό Ταμείο Ένταξης σχεδιάστηκε για να ενισχύει τα κράτη μέλη της Ε.Ε. στην προσπάθειά τους να εντάξουν ομαλά τους νόμιμους μετανάστες που έρχονται από τρίτες χώρες. Έχει 5ετή διάρκεια -από το 2007 μέχρι το 2013- παρά ταύτα η υλοποίησή του ξεκίνησε πέρυσι».

Εκτός από την αρωγή που προσφέρει στα κράτη για την ομαλή ένταξη των μεταναστών, το Ταμείο έχει κι έναν άλλο σκοπό: να εναρμονίσει τις πολιτικές ένταξης μεταξύ των κρατών μελών, οι οποίες παραμένουν διαφοροποιημένες. Τι εννοούμε όμως λέγοντας ένταξη στο πλαίσιο της Ε.Ε.; Εννοούμε τη διαδικασία αμοιβαίας αποδοχής των μεταναστών στις κοινωνίες υποδοχής. Είναι λοιπόν μια αμφίδρομη διαδικασία και οι δράσεις τις οποίες προβλέπουμε στο πλαίσιο του Ταμείου στοχεύουν ακριβώς σε αυτό. Από τη μια μεριά να ενισχύσουν τους μετανάστες ώστε οι ίδιοι να μπορούν να έχουν στα χέρια τους τη μοίρα τους, βρισκόμενοι στις χώρες εγκατάστασής τους και, από την άλλη πλευρά, να ευαισθητοποιήσουμε την κοινωνία υποδοχής, ώστε να γίνει πιο φιλική, πιο ανοιχτή και να περάσει από την ανοχή στην αποδοχή της διαφορετικότητας και στην αρμονική συνύπαρξη μεταξύ των γηγενών και των ανθρώπων οι οποίοι προέρχονται από άλλες χώρες καταγωγής.

Θεωρώ ότι είναι πάρα πολύ σημαντικό και πολύ κρίσιμο το θέμα της υγείας για τους ανθρώπους που έρχονται από άλλες χώρες. Θα έτυχε σε κάποιον από εσάς να αρρωστήσει ενώ βρίσκεται σε ταξίδι σε ξένη χώρα. Η ανασφάλεια που νιώθει, η αίσθηση του ότι δε γνωρίζει τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσει, ακόμη και το πώς να ζητήσει ένα σκεύασμα φαρμακευτικό, όλα αυτά κάνουν την κατάσταση εξαιρετικά δύσκολη. Διότι μπορεί να υπάρχουν πάρα πολύ καλές προθέσεις, αλλά όταν υπάρχει ασυνεννοησία, είτε γλωσσική είτε πολιτισμική για το τι συμβαίνει σε έναν ασθενή και το τι πρέπει να κάνει ο γιατρός για να τον βοηθήσει σε αυτό, είναι εξαιρετικά σημαντικά προβλήματα».



## Ημερίδα παρουσίασης του «Προγράμματος “Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης” σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης»



**Δρ. Έλλη Ιωαννίδη-Καπόλου**  
Επιστημονική Υπεύθυνη του Προγράμματος

Η Δρ. Έλλη Ιωαννίδη-Καπόλου, Επιστημονική Υπεύθυνη του έργου, παρουσίασε το Πρόγραμμα στο σύνολό του και τόνισε ιδιαίτερα τη θετική αποδοχή του από τους επαγγελματίες υγείας στα νοσοκομεία όπου τοποθετήθηκαν Μεσολαβητές.

Σχετικά με τους Διαπολιτισμικούς Μεσολαβητές ανέφερε: «Ανάμεσα στους επιλεγέντες, αντιπροσωπεύονται περίπου **25 εθνικότητες** (Αλβανία, Ρωσία, Ουκρανία, Γεωργία, Μολδαβία, Ινδία, Πακιστάν, Μπαγκλαντές, Ιράν, Αρμενία, Συρία, Αίγυπτος, Ιορδανία, Λίβανος, Φιλιππίνες, Νιγηρία, Κένυα, Σουδάν, Σιέρα Λεόνε, Σεϋχέλλες, Νότιος Αφρική κλπ), ενώ οι **γλώσσες/διάλεκτοι** που ομιλούνται από τους συμμετέχοντες στο Πρόγραμμα των διαπολιτισμικών μεσολαβητών είναι περίπου **35** (Αλβανικά, Ρωσικά, Ουκρανικά, Γεωργιανά, Σερβικά, Κροατικά, Ρουμάνικα, Αγγλικά, Γαλλικά, Γαλλικά Creole, Γερμανικά, Ιταλικά, Ισπανικά, Αγγλικά pidgin, Αγγλικά patwa, Αγγλικά Creole (σε χώρες της Αφρικής), Αραβικά, Αφρικάανς (Ν. Αφρική), Μπάγκλα, Ούρντου, Ζούλου, Σουαχίλι, Κικούγιου, Γιορούμπα, Λινγκουάλα, Φιλιππινέζικα, Περσικά, Φάρσι, Ντάρι, Παντζάμπι, Τιγκρίνια, Αμάρικ, Τουρκικά.)

Είναι χαρακτηριστικό, τόνισε, ότι ενώ τη **Δευτέρα 2 Μαΐου** έγινε η τοποθέτηση τους στα Νοσοκομεία, μέχρι τέλος Μαΐου είχαν εξυπηρετηθεί περίπου 1.200 μετανάστες στα νοσοκομεία της περιοχής Αθηνών και Θεσσαλονίκης. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Παθολογικό Νοσ. Αθηνών Σπηλιοπούλειο η «Αγία Ελένη» - 115 περιπτώσεις
- Νοσοκομείο Νίκαιας «Άγιος Παντελεήμων» - 193 περιπτώσεις
- Γ.Ν. Νοσημ. Θώρακος Αθηνών «ΣΩΤΗΡΙΑ» - 120 περιπτώσεις

Η Δρ. Έλλη Ιωαννίδη-Καπόλου αναφέρθηκε, επίσης, στο υλικό που έχει παραχθεί στο πλαίσιο του Προγράμματος, όπως αφίσες και ενημερωτικά φυλλάδια σε 3 γλώσσες (Αγγλικά, Ρωσικά, Ούρντου) για ενημέρωση του κοινού στα Νοσοκομεία.

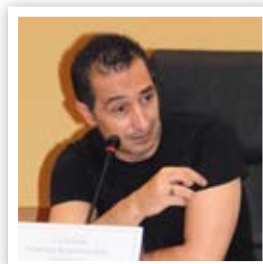


**Όλγα Οικονόμου**

Διοικήτρια Γ.Ν. Αττικής «Σισμανόγλειο»

«Μέσα από αυτό το πρόγραμμα υποστηρίζουμε τα δικά μας νοσοκομεία. Είναι πολύ σημαντικό το γεγονός

ότι έρχονται οι μετανάστες και βρίσκουν στην είσοδο ενός νοσοκομείου αυτή τη στήριξη και αυτή την προσπάθεια. Γιατί το πρώτο μήνυμα που δίνεις είναι ότι νοιάζεσαι γι' αυτούς τους ανθρώπους. Μην ξεχνάτε ότι κι εμείς οι Έλληνες είχαμε γίνει μετανάστες σε κάποια κράτη. Πήγαν δικοί μας άνθρωποι, οι οποίοι δεν γνώριζαν τη γλώσσα και μέχρι να ενταχθούν περνούσαν διάφορα προβλήματα. Κι αν ξεφύγουμε από αυτό το κύμα που υπάρχει τώρα για κάποιους ανθρώπους που λειτούργησαν λάθος και δημιούργησαν ένα κλίμα αρνητικό, υπάρχουν εξαιρετικοί άνθρωποι που ήρθαν στην Ελλάδα από διάφορα μέρη του κόσμου, βρήκαν δουλειές, δημιούργησαν οικογένειες, επιχειρήσεις, συνέβαλαν στην οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας και, πιστεύω, ότι θα στηρίξουν και την Ελλάδα σε αυτή τη δύσκολη περίοδο. Άρα, αυτό το πρόγραμμα έχει πολλαπλές διαστάσεις, δίνει πολλαπλά μηνύματα. Στο δικό μου νοσοκομείο έχω την τύχη να έχω τέσσερις εξαιρετικούς διαμεσολαβητές, οι οποίοι ασχολούνται με πολύ περισσότερα πράγματα από αυτά που τους έχετε αναθέσει».



**Τζανέτος Αντύπας**

ΜΚΟ PRAKSIS

«Η ύπαρξη της διαπολιτισμικής μεσολάβησης μέσα στο Εθνικό Σύστημα Υγείας είναι πολυτέλεια; Είναι υποχρέωση; Είναι ανάγκη; Εγώ θα πω ότι είναι υποχρέωση της πολιτείας και μία

πολύ μεγάλη ανάγκη, η οποία εξυπηρετεί και τις δύο πλευρές, γιατί στη διαπολιτισμική μεσολάβηση έχουμε να κάνουμε με έναν πομπό και με ένα δέκτη. Έχουμε να κάνουμε με μία επικοινωνία, η οποία έχει πάρα πολλούς θορύβους, πολιτισμικούς, γλωσσικούς, έχει θορύβους οι οποίοι αποτελούνται από προκατάληψη κι έντονο άγχος.

Βασικός μας στόχος κατά την εκπαιδευτική διαδικασία ήταν να κατανοήσουν οι μετανάστες το ρόλο τους, να αποκτήσουν έναν κώδικα δεοντολογίας για το πώς θα πρέπει να κινούνται μέσα στο χώρο, πώς θα πρέπει να είναι οι συναδελφικές τους σχέσεις, να εξοικειωθούν με το σύστημα και να θεωρήσουν τους εαυτούς τους μέρος του συστήματος. Η διαπολιτισμική μεσολάβηση θα διεκπεραιώσει το στόχο της, αν οι μετανάστες καταλάβουν ότι είναι εκεί για να διευκολύνουν όλη αυτή την επικοινωνία και απορροφήσουν τους κραδασμούς και τους θορύβους που ανέφερα».





## Ημερίδα παρουσίασης του «Προγράμματος “Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης” σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης»



### Αγης Τερζίδης

Ιατρός, Επόπτης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών

«Πριν από 20 χρόνια, συναντούσαμε στην πόρτα κάθε νοσοκομείου σε χώρες του εξωτερικού έναν διαπολιτισμικό μεσολαβητή. Το γεγονός

ότι σήμερα αυτό συμβαίνει και στη χώρα μας είναι πολύ σημαντικό. Όσον αφορά στη μέχρι σήμερα εμπειρία με το πρόγραμμα, θέλω να σημειώσω ότι είναι πολύ καλά δομημένο με την έννοια ότι έχει τους διαπολιτισμικούς μεσολαβητές, οι οποίοι επελέγησαν με πολύ συγκεκριμένα κριτήρια, υπάρχουν συντονιστές και ένα τηλεφωνικό κέντρο που λειτουργεί όλο το 24ωρο και, μέσω του οποίου, μπορούν να τηλεφωνούν και να λύνουν επιμέρους προβλήματα. Η ασφαλιστική δικλείδα είναι οι επόπτες. Συμμετέχουμε έξι άτομα και το κοινό μας χαρακτηριστικό είναι ότι έχουμε τεράστια εμπειρία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση. Ο ρόλος μας είναι διπλός: συντονίζουμε και διευκολύνουμε τη δουλειά του συντονιστή, ως προς τους μεσολαβητές και ως προς τη νοσοκομειακή δομή που υποστηρίζει. Η μέχρι τώρα εμπειρία είναι προφανώς θετική και φαίνεται η αναγκαιότητα μιας τέτοιας παρέμβασης, καθώς και το γεγονός ότι η δίψα των γιατρών, νοσηλευτών, αλλά και των διοικητικών είναι πολύ έντονη για συνεργασία με αυτούς τους ανθρώπους».



### Γεωργία Χαρδαβέλλα

Ιατρός Γ.Ν. Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών «Σωτηρία»

«Θα προσπαθήσω να σας μεταφέρω τον απόηχο της εφαρμογής αυτού του προγράμματος στο δικό μας νοσοκομείο, το νοσοκομείο Νοσημάτων

Θώρακος Αθηνών «Σωτηρία». Τι συνέβαινε μέχρι τώρα: τρομαγμένοι ασθενείς έφταναν στο τμήμα επειγόντων περιστατικών ζητώντας βοήθεια γεμάτοι φόβο, ξένοι σε μία άγνωστη χώρα που δε μιλούν τη γλώσσα. Μεγάλες ασάφειες ως προς τη λήψη του ιστορικού, να μας εξηγήσουν τα συμπτώματα που τους έφεραν στο νοσοκομείο, πολλές παρανοήσεις, παρεξηγήσεις, τα κινητά να είναι μονίμως ανοιχτά με συγγενείς, συναδέλφους ή φίλους που μιλάνε τα ελληνικά και προσπαθούν στο κινητό να μας εξηγήσουν, να φέρνουν τους συγγενείς τους από το χώρο αναμονής μέσα στο μικρό εξεταστήριο των επειγόντων και να γίνεται το αδιαχώρητο και εμείς να προσπαθούμε να

συνεννοηθούμε, χωρίς τελικά να καταλήγουμε κάπου. Αδυναμία και ως προς το επιδημιολογικό υλικό, που είναι πολύ σημαντικό για ένα νοσοκομείο με πνευμονολογική κατεύθυνση, γενικά επικρατούσε μια ασυνεννοησία και ένα χάος. Χρησιμοποιούσαμε, λοιπόν, τη γλώσσα του σώματος, όπως μπορούσε ο καθένας και όπως ήξερε, ιδιαίτερα παραστατικά σε κάποιες περιπτώσεις και με αρκετές αστείες, αν θέλετε, καταστάσεις, στην προσπάθεια μας να συνεννοηθούμε.

Αυτό λοιπόν το κενό, το χάος ας μου επιτραπεί η έκφραση, που ίσως φανεί λίγο υπερβολική, ήρθαν να καλύψουν οι τέσσερις μεσολαβητές που εργάζονται στο δικό μας νοσοκομείο. Τι έγινε μέσα στις τρεις εβδομάδες που λειτουργεί το πρόγραμμα; 120 περιστατικά, αρκετά μεγάλο νούμερο για ένα νοσοκομείο το οποίο δεν είναι γενικό κι έχει πνευμονολογική κατεύθυνση. Από αυτά τα περιστατικά στους 25 έγινε χρήση της ρωσικής γλώσσας, στους 33 χρησιμοποιήθηκαν αλβανικά και αγγλικά, στους 17 αραβικά, στους 34 αγγλικά με τα ιδιώματα της Αφρικής και στους 11 πακιστανικά. Έχω την αίσθηση ότι ακόμη και τώρα που το πρόγραμμα της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης είναι στην αρχή του, ότι θα μας διευκολύνει να βοηθήσουμε τους ασθενείς μας και να τους προσεγγίσουμε πιο ολοκληρωμένα και πιο σωστά».



### Μοχαμαντί Γιονούς

Πρόεδρος της Κοινότητας Αφγανών, Εκπρόσωπος του Ελληνικού Φόρουμ Μεταναστών

«Όταν μας καλούν για μετάφραση, ως κοινότητα Αφγανών, πηγαίνουμε εθελοντικά εκείνη τη δεδομένη στιγμή για να εξυπηρετήσουμε κάποιους

ανθρώπους. Αλλά με αυτή την πρωτοβουλία που πάρθηκε για το πρόγραμμα διαμεσολάβησης, το οποίο ελπίζω να συνεχιστεί, αισθανόμαστε μεγάλη ανακούφιση όλοι οι μετανάστες γιατί δίνεται λύση σε ένα πολύ σημαντικό πρόβλημα που αντιμετωπίζουμε, όπως είναι αυτό με την έλλειψη επικοινωνίας στους χώρους υγείας. Και από την άλλη πλευρά οι μετανάστες και οι νεοεισερχόμενοι που φθάνουν συνήθως στην Ελλάδα από τις χώρες όπου οι υποδομές υγείας έχουν καταστραφεί εντελώς, ήδη, αυτοί οι άνθρωποι βρίσκονται σε κίνδυνο από κάποιες μεταδιδόμενες ασθένειες ή άλλες που συναντούν στη διαδρομή προς την χώρα υποδοχής. Επομένως, από άποψη υγιεινής, χρειάζονται μια καλή και σωστή αντιμετώπιση. Πρέπει να επισκεφθούν τα νοσοκομεία για ελέγχους και εξετάσεις, ώστε να



## Ημερίδα παρουσίασης του «Προγράμματος “Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης” σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης»

προστατευθούν οι ίδιοι αλλά και το περιβάλλον τους. Γιατί στα νοσοκομεία πια, υπάρχουν οι διαμεσολαβητές. Κι αυτό είναι μια ενθάρρυνση και μια ελπίδα ότι θα σταματήσει αυτό το φαινόμενο του φόβου με τον μετανάστη: ο διπλανός μου είναι μετανάστης που μπορεί να έχει κάποια ασθένεια.

Αυτή τη στιγμή που κυλάει το πρόγραμμα στα νοσοκομεία με πολύ μεγάλη επιτυχία, όλοι εμείς οι μετανάστες και οι πρόσφυγες που το έχουμε γνωρίσει, θεωρούμε ότι είναι ένα πολύ μεγάλο βήμα για την ομαλότερη ένταξη των αλλοδαπών στην Ελλάδα. Μακάρι να μην κρατήσει μόνο για δύο μήνες, να συνεχιστεί και στο μέλλον».



**Μαχμούτ Αρμπντελρασούλ**  
Ιατρός - Συντονιστής στο Νοσοκομείο Άγιος Σάββας,

«Ο φόβος και η αγωνία που είχα για το πώς θα γίνει η υποδοχή από τη διοίκηση του Άγιου Σάββα, αλλά και από το προσωπικό, εξαφανίστηκαν από την πρώτη κιόλας μέρα εξαιτίας

της προθυμίας που έδειξαν οι άνθρωποι στο νοσοκομείο για το πρόγραμμα. Ίσως δεν περίμενα τόσο θερμή υποδοχή.

Θυμάμαι μια μέρα από την πρώτη εβδομάδα στον Άγιο Σάββα, ήρθε μια κυρία από το Πακιστάν με συμπατριώτες της και κάθισαν στο χώρο αναμονής. Μόλις περάσαμε από δίπλα τους, σήκωσαν τα χαρτιά που κρατούσαν στα χέρια τους και έδειξαν ότι ψάχνουν βοήθεια. Διάβασα τις ιατρικές εξετάσεις και κατάλαβα ότι είχαν περάσει ξανά από το νοσοκομείο για εξετάσεις και αυτή τη φορά περίμεναν τις εκτιμήσεις των γιατρών. Τους εξήγησα τι πρέπει να κάνουν και τους χαιρέτησα. Αφού προχώρησαν δύο βήματα, ξαναγύρισαν σε μένα, ρώτησαν αν μπορούμε να πάμε μαζί κι έτσι έγινε. Λίγο πριν φύγουν οριστικά από το νοσοκομείο με αναζήτησαν ξανά. Ήθελαν να μ' ευχαριστήσουν για την προσφορά και τη βοήθεια που τους έδωσα. Οι περισσότεροι μετανάστες συμπεριφέρονται έτσι όταν έρχονται στο νοσοκομείο εκφράζοντας την ικανοποίηση και την ανακούφιση που νιώθουν όταν διαπιστώνουν ότι υπάρχει μέριμνα γι' αυτούς.

Από τη μικρή εμπειρία που έχω μέσα από το πρόγραμμα στα νοσοκομεία, παρατηρώ ότι οι μετανάστες διστάζουν να επισκεφθούν τα νοσοκομεία όταν έχουν πρόβλημα υγείας, διότι φοβούνται την άμεση επαφή με ένα ξένο περιβάλλον που ίσως το θεωρούν κι εχθρικό. Και γι' αυτό, απ' ό, τι καταλαβαίνουμε έρχονται στα τελευ-

ταία στάδια της ασθένειας και όχι στην αρχή που εντοπίζουν το πρόβλημα και οι πιθανότητες αντιμετώπισής του με αίσιο αποτέλεσμα είναι αυξημένες. Δυστυχώς, αυτό συμβαίνει στην πράξη. Βέβαια, οι γιατροί πάντα θέλουν να βοηθήσουν όποιον ασθενή έρχεται για να βρει λύση στο πρόβλημά του. Κατά τη γνώμη μου, αυτό το πρόγραμμα βοηθάει όλους τους μετανάστες να πιστέψουν πως έχουν δικαίωμα και στην υγεία και ότι πλέον, με τη συμμετοχή μας, μπορούμε να τους καταλάβουμε».



**Νασσανί Ταγκρίνι**

Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής

«Όταν στις δύο Μαΐου βρέθηκα στο Γ.Ν. Μαιευτήριο Αθηνών «Έλενας Βενιζέλου» ως μεσολαβήτρια, συνειδητοποίησα πόσο μεγάλο είναι το πρόβλημα με τους μετανάστες που θέλουν

να κάνουν εξετάσεις αλλά δε γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα. Θυμάμαι δύο περιστατικά από την πρώτη μέρα στο νοσοκομείο: μόλις έφτασα, με είδε μια νοσοκόμα και αμέσως πήγε στην προϊσταμένη του τμήματός της και της είπε με ενθουσιασμό: Σωθήκαμε! Βρήκα μεταφράστρια. Όλοι εκεί μέσα, τόσο το νοσηλευτικό, όσο και το ιατρικό προσωπικό, έδειξαν ενθουσιασμένοι με τον ερχομό μου, μιλάνε με πολύ ευγένεια και πάντα με χαμόγελο στα χείλη. Σιγά – σιγά, περνώντας οι μέρες εργασίας κατάλαβα ότι όντως υπάρχει τεράστιο πρόβλημα με τους μετανάστες στα νοσοκομεία. Το ήξερα κι από πριν, αφού το ζούσα με τους συμπατριώτες μου, αλλά σίγουρα δε γνώριζα το μέγεθος του προβλήματος.

Το δεύτερο περιστατικό που έχει μείνει στη μνήμη μου από την πρώτη μου μέρα στη δουλειά ήταν η συνάντησή μου με μια μετανάστρια που καθόταν απελπισμένη σε μια καρέκλα έξω από τα γραφεία των γιατρών. Μόλις με είδε και της μίλησα αραβικά, πήρε μια βαθιά ανάσα ικανοποίησης και μου είπε: «Ευτυχώς που σε βρήκα γιατί δεν μπορώ να συνεννοηθώ». Δεν ήξερε ούτε μια λέξη στα ελληνικά. Ήταν πολύ ευχαριστημένη όταν έφυγε και νομίζω ότι την βοήθησα πολύ. Αυτό που διαπιστώνω όλο αυτό το διάστημα που συμμετέχω στο «Πρόγραμμα “Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης” σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης», είναι ότι όλοι είναι ικανοποιημένοι, γιατροί και μετανάστες ασθενείς και κάνουν την ίδια ευχή: μετά από δύο μήνες να συνεχίσουν να υπάρχουν μεσολαβητές στα νοσοκομεία αφού μέσα από αυτό, έχει γίνει πιο εύκολη η καθημερινότητα όλων».



## Ημερίδα παρουσίασης του «Προγράμματος “Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης” σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης»



### Γιάννης Παπαδημητρίου

Πρόεδρος της ΔΙΑΣΤΑΣΗ Εκπαιδευτικές & Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Ο κ. Παπαδημητρίου συνοψίζοντας τα συμπεράσματα της Ημερίδας ανέφερε: «Μπορούν να γίνουν πολλά ακόμη σε διαφορετικούς τομείς, όπως για παράδειγμα στη διασύνδεση με τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων και των νοσοκομείων, θα μπορούσε να υπάρξει μια μεγάλη διασύνδεση ΜΚΟ, φορέων μεταναστευτικών, των κοινωνικών υπηρεσιών και των Δήμων, ενώ μπορεί ταυτόχρονα να ανοίξει ένας μεγάλος διάλογος και στα πλαίσια του έργου για το πώς μπορεί αυτό να μετεξελιχθεί. Μια ενιαία πλατφόρμα που δε θέλει μεγάλο κόστος ανάπτυξης και συντήρησης, όπου όλες αυτές οι προσπάθειες στο χώρο της υγείας να καταγραφούν και να είναι με ανοιχτή-ενιαία πρόσβαση ώστε να γνωρίζουμε όλοι, σε κάθε νοσοκομείο, σε κάθε χώρο, σε κάθε Κοινότητα ποιο άλλοι μπορούν και πού μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες.

Δεύτερο: Γεωγραφική επέκταση, είναι πολύ σημαντικό και το διαπιστώσαμε από την πρώτη εβδομάδα έναρξης του Προγράμματος, όταν πήραμε μια επιστολή με Αίτημα από το ΠΕΣΥ Δυτικής Ελλάδας με την οποία ζητούσαν να γίνει το Πρόγραμμα και στα νοσοκομεία της περιοχής τους.

Τρίτο: Ενιαία εργαλεία, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν κι από άλλους.

Σε ότι αφορά στο μέλλον του Προγράμματος και στο πώς ακριβώς θα μπορεί να δουλέψει, πιστεύω ότι θα πρέπει να σχεδιαστεί σύμφωνα με την αρχή της κοινωνικής ευθύνης και να συνδυαστεί και με χρηματοδοτήσεις από άλλα ταμεία των στήριξης μεταναστών.

Ανεξάρτητα από κάποιες προσωπικές επιφυλάξεις που έχω –γιατί το πλαίσιο αυτό δεν αφορά μόνο τους μετανάστες – μπορεί να αξιοποιηθεί το Υπουργείο Εργασίας το οποίο έχει προκηρύξει σε κάποιες περιφέρειες της χώρας και θα ακολουθήσει Αθήνα και Θεσσαλονίκη, τη χρηματοδότηση Προγραμμάτων Κοινωνικού Εργασίας, τα οποία μπορούν να υλοποιηθούν από ιδιωτικούς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς σε συνεργασία με τους Δήμους και παρέχουν σε ανέργους, που κυρίως ανήκουν στην ομάδα των 45+, τη δυνατότητα 5μηνιας απασχόλησης. Μια ιδέα ξαναλέω με πολλά ερωτηματικά, γιατί είναι πάλι κάτι προσωρινό, είναι το πώς θα μπορούσε να αξιοποιηθούν οι Προκηρύξεις αυτές και με τις ίδιες τις κοινότητες μεταναστών μπροστά σε αυτή την προσπάθεια, να υπάρξει δυνατότητα να απασχοληθεί ένας αριθμός μεσολαβητών ακριβώς σε αυτό το πεδίο με τη συνεργασία Δήμων, νοσοκομείων, κατοίκων, υπηρεσίες μέσα στο νοσοκομείο και στην κοινότητα. Αυτό είναι μια ιδέα που θα μπορούσε στους επόμενους δύο-τρεις μήνες να τρέξει. Δεν είναι λύση ούτε κι αυτό, μιλάμε για κάτι προσωρινό που θα μπορούσε όμως να είναι από αυτά τα πιλοτικά έργα που οδηγούν σε μια πιο μόνιμη κατάσταση. Πέρα από το τι μπορεί να κάνει η πολιτεία από πλευράς της, η λύση είναι στα πλαίσια της κοινωνικής οικονομίας όπως γίνεται σε άλλες χώρες της Ευρώπης».



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ  
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΝΤΑΞΗΣ  
ΥΠΗΚΩΩΝ  
ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Η Δράση 1.6/09 «Πρόγραμμα “Διαπολιτισμική Μεσολάβηση” σε επιλεγμένα νοσοκομεία των Περιφερειών Αθήνας και Θεσσαλονίκης» συγχρηματοδοτείται κατά 75% από Κοινωνικούς Πόρους και κατά 25% από Εθνικούς Πόρους.

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](mailto:info.kek@kekdiastasi.edu.gr)



ΔΙΑΣΤΑΣΗ - Εκπαιδευτικές &  
Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

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