

# Managing Diversity in Swiss Health Care

## A Call to Action

### 19 settembre 2013 a Berna

---

Con quattro lingue nazionali, 26 Cantoni indipendenti e il 23 per cento di stranieri, la Svizzera vanta una lunga tradizione in materia di diversità. Tuttavia il suo incremento tra i pazienti, ma anche tra i collaboratori, pone le nostre istituzioni sanitarie di fronte a nuove sfide.

Studi sul monitoraggio della salute hanno evidenziato che, per quanto riguarda la salute e l'assistenza sanitaria, la popolazione migrante è chiaramente svantaggiata rispetto a quella svizzera. Per creare pari opportunità nel settore sanitario, l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) ha promosso lo sviluppo dei «Migrant Friendly Hospitals» come centri di eccellenza per rilevare e soddisfare le esigenze di molteplici gruppi di pazienti. Nel quadro di questa iniziativa, cinque gruppi ospedalieri hanno ricevuto un sostegno economico.

Lo sviluppo dei «Migrant Friendly Hospitals» è un primo passo verso la riduzione delle disuguaglianze nell'assistenza sanitaria svizzera e una misura importante per sollecitare i decisori politici e i collaboratori del settore sanitario ad assumersi le proprie responsabilità, garantendo un'assistenza non discriminatoria e di qualità a tutti i pazienti.

Per costruire un impegno ampio e duraturo a favore delle pari opportunità nella sanità in Svizzera, vi invitiamo a entrare a far parte della nostra rete di «Migrant Friendly Hospitals» e ad aderire al nostro *Call to Action*. Ai nostri partner chiediamo di:

## 1) Garantire a tutti l'accesso all'assistenza sanitaria

### Motivazione

- L'accesso alle prestazioni sanitarie e la loro fruizione da parte dei pazienti con background migratorio non sono uguali in tutta la Svizzera.
- Numerose istituzioni sanitarie svizzere non sono preparate a identificare e soddisfare efficacemente le esigenze di una popolazione di pazienti sempre più diversificata.
- La scarsa alfabetizzazione sanitaria (*health literacy*) dei pazienti con background migratorio non consente loro di comprendere e utilizzare in misura sufficiente il sistema sanitario svizzero.

### Raccomandazioni

- **Promuovere lo scambio tra i Cantoni sulle strategie e garantire pari accesso all'assistenza sanitaria per tutti.**
- **Rafforzare la capacità delle istituzioni sanitarie di identificare e soddisfare efficacemente le esigenze di differenti gruppi di pazienti.**
- **Garantire che i programmi e i progetti concernenti le pari opportunità adeguino le informazioni ai gruppi di popolazione con bassa *health literacy*.**

## 2) Assicurare una comunicazione efficace che superi le barriere linguistiche

### Motivazione

- Le barriere linguistiche impediscono una comunicazione efficace, essenziale per la garanzia della qualità e la sicurezza dei pazienti nell'ambito dell'assistenza sanitaria.
- Gli interpreti professionali (sul posto e per telefono) contribuiscono a migliorare la comunicazione, ma spesso l'accesso ai servizi di interpretariato è limitato e molti collaboratori del settore sanitario non sono formati per cooperare efficacemente con gli interpreti.
- Il finanziamento dei servizi di interpretariato varia a dipendenza dei Cantoni e delle istituzioni sanitarie, e contribuisce a creare differenze nella qualità dell'assistenza.

### Raccomandazioni

- **Assicurare che le persone impiegate nel settore sanitario siano formate per interagire con gli interpreti professionali, in modo da poter prendere decisioni adeguate in merito alla comunicazione con i pazienti di lingua straniera.**
- **Assicurare che sia i medici, sia gli interpreti, ricevano una formazione per cooperare efficacemente, onde garantire la qualità e la sicurezza dell'assistenza sanitaria ai pazienti di lingua straniera.**
- **Sviluppare una soluzione di finanziamento a livello nazionale per l'interpretariato interculturale nel settore sanitario.**

### 3) Rafforzare la competenza transculturale delle persone impiegate nel settore sanitario

#### Motivazione

- Per garantire le pari opportunità nell'assistenza sanitaria, le persone impiegate nel settore sanitario devono essere in grado di comunicare nel contatto con il paziente al di là delle differenze culturali, sociali e linguistiche, riconoscendo le molteplici esigenze dei pazienti e soddisfacendole efficacemente.

#### Raccomandazioni

- **Rendere obbligatoria la formazione alla competenza transculturale negli studi di medicina e nella professione medica.**
- **Sviluppare corsi di perfezionamento volti alla competenza transculturale e renderne obbligatoria la frequenza per tutto il personale amministrativo a diretto contatto con i pazienti.**
- **Sviluppare e valutare metodi di formazione innovativi per la competenza transculturale nell'assistenza sanitaria.**

### 4) Promozione della ricerca orientata alla diversità

#### Motivazione

- A causa delle sfide metodologiche che comportano i fattori sociali e linguistici, spesso i pazienti con background migratorio sono esclusi dagli studi.
- Ne risulta quindi una carenza di dati sugli effetti della diversità sociale, culturale e linguistica sulla salute e l'assistenza sanitaria in Svizzera.
- Tuttavia questi dati sono importanti per sviluppare interventi mirati che garantiscano le pari opportunità nell'assistenza sanitaria a tutti i pazienti.

#### Raccomandazioni

- **Sviluppare sistemi di rilevazione di dati nazionali e progetti di ricerca che permettano l'analisi degli effetti dei fattori sociali e linguistici sulla salute e l'assistenza sanitaria in Svizzera.**
- **Invitare i ricercatori in ambito clinico e negli studi sull'assistenza a includere nei loro protocolli di ricerca popolazioni di pazienti vulnerabili e poco esaminate.**
- **Insistere particolarmente sullo sviluppo di misure che si occupino di fattori di rischio alla luce della varietà sociale e linguistica, e che siano rilevanti e realizzabili per un ampio spettro di istituzioni sanitarie.**

**Impegnatevi insieme a noi per le pari opportunità nel sistema sanitario seguendo il nostro *Call to Action* nella prassi quotidiana!**

*I responsabili dei programmi MFH*

