

# DISTANZA CULTURALE TRA UTENTE E AZIENDA



**Marcello Scardino**

**Infermiere - Cardiocirurgia CO Az.Ospedaliera Universitaria Parma**

## *Articolo 2*

**L'assistenza infermieristica è servizio alla persona, alla famiglia e alla collettività. Si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari di natura intellettuale, tecnico-scientifica, gestionale, relazionale ed educativa.**

## *Articolo 4*

**L'infermiere presta assistenza secondo principi di equità e giustizia, tenendo conto dei valori etici, religiosi e culturali, nonché del genere e delle condizioni sociali della persona.**

**Come mai a fronte di un buon giudizio sulle prestazioni erogate e sul livello del SSN da parte dell'OMS\*, una precedente indagine dell'Eurobarometro\*, che analizzava il gradimento dei cittadini europei rispetto ai propri SSN, l'Italia risultava essere al penultimo posto prima solo del Portogallo?**

\*World Health Organization (WHO), The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance

\*Commissione Europea, Indagine Eurobarometro sul Grado di soddisfazione verso il proprio servizio sanitario

# Correva l'anno 1996

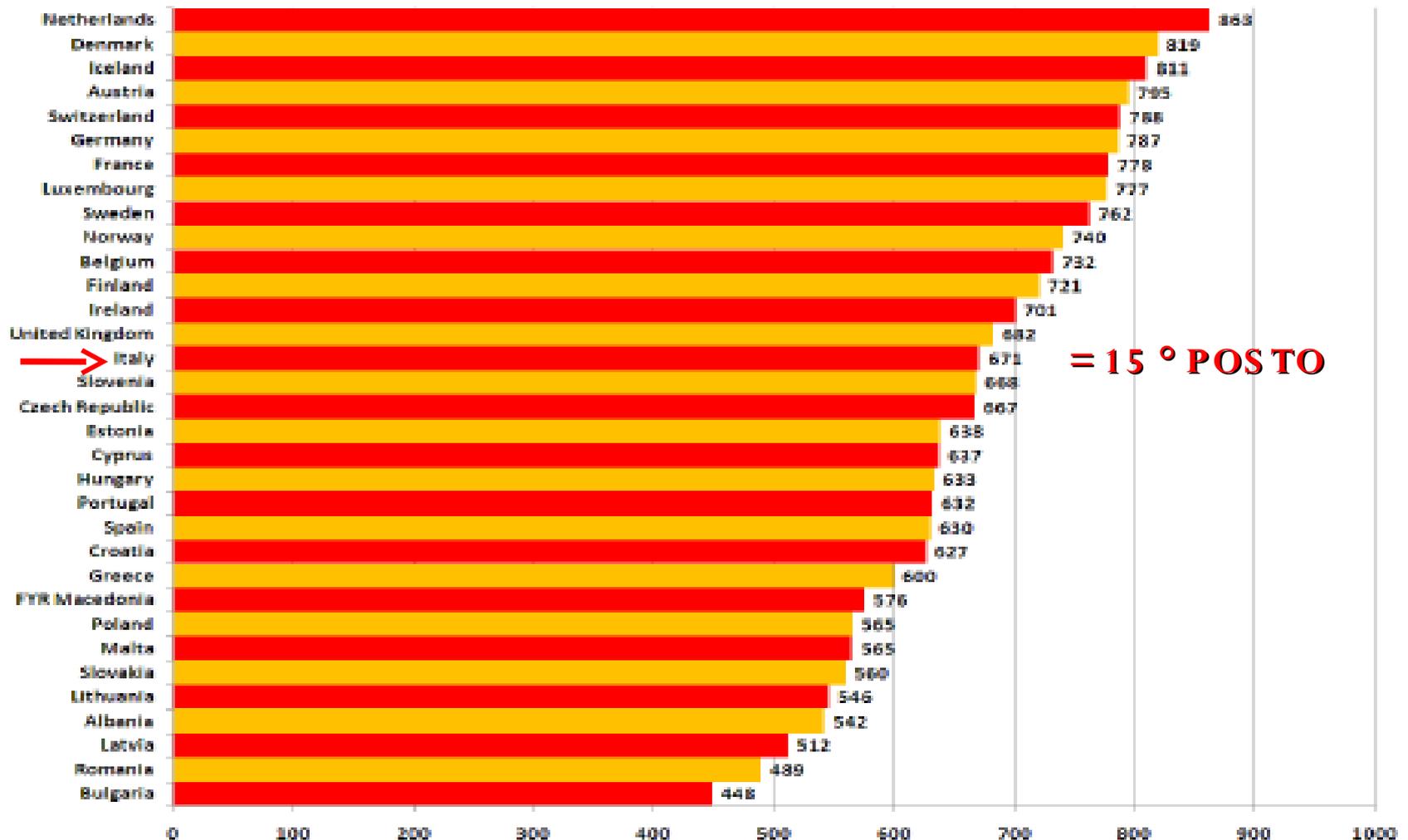
Paesi	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza insoddisfatto	Molto insoddisfatto	Altre risposte	Spesa sanitaria pro capite US/94
Danimarca	54,2	35,8	3,8	4,5	1,2	0,5	362,0
Austria	17,0	46,3	27,6	4,1	0,6	4,5	1.695,0
Finlandia	15,1	71,3	7,0	5,3	0,7	0,6	1.357,0
Olanda	14,2	58,6	8,8	13,6	3,8	1,0	1.641,0
Lussemburgo	13,6	57,5	16,1	7,5	1,4	3,9	1.697,0
Svezia	13,1	54,2	16,7	11,4	2,8	1,9	1.348,0
Germania	12,8	53,2	21,4	9,8	1,1	1,7	869,0
Belgio	10,9	59,2	19,9	7,2	1,1	1,6	653,0
Francia	10,0	55,1	18,7	12,8	1,8	1,6	1.866,0
Irlanda	9,4	40,5	17,4	18,2	10,9	3,6	1.201,0
<b>UE 15</b>	8,8	41,5	19,9	18,8	9,5	1,5	1.268,9
Regno Unito	7,6	40,5	10,0	25,7	15,2	1,0	1.211,0
Spagna	3,7	31,9	34,0	20,4	8,2	1,8	1.005,0
Grecia	1,5	16,9	27,0	29,7	24,2	0,6	1.005,0
<b>Italia</b>	0,8	15,5	23,1	33,5	25,9	1,3	1.561,0
Portogallo	0,8	19,1	19,2	37,4	21,9	1,5	938,0

15°

.... 13 ANNI DOPO !!!!!

## 4.1 Results Summary

Total scores in Euro Health Consumer Index 2009



**Nel processo di standardizzazione  
organizzativo e delle cure  
si creano problemi di comunicazione tra  
le due diverse “culture”:  
cittadino ed organizzazione**

***La malattia è uno sradicamento, una perdita di appartenenza e ogni essere umano, ogni malato, può diventare un profugo che ha smarrito le sue certezze, gli spazi consueti e sicuri della sua quotidianità***

***E' alla ricerca della sua identità.***

***Quando una tale persona, un tale paziente si rivolge al medico cosa chiede?***

***Cerca un incontro significativo per calmare le sue ansie. Vuole risposte ad interrogativi che non siano solo cliniche.***

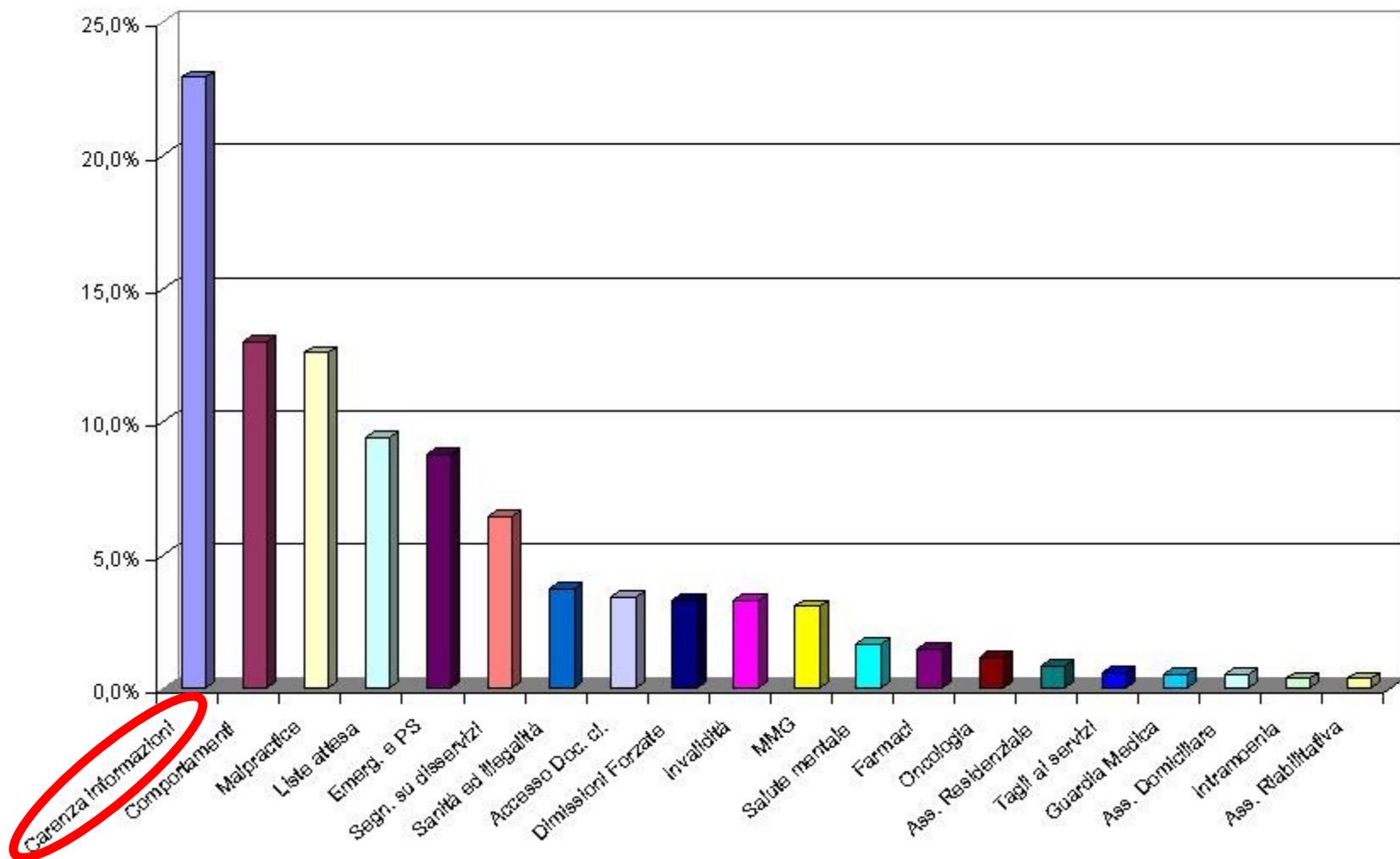
***La persona affetta da malattia non somiglia all'immigrato?  
Ha lasciato la sua terra e ha varcato il confine***

Le regioni di cui  
ho potuto trovare  
i dati erano  
cinque:

Emilia Romagna,  
Lombardia, Friuli,  
Umbria, Toscana  
(rappresentano  
circa il 33% della  
popolazione  
italiana residente  
secondo dati  
ISTAT del 2005).



SEGNALAZIONI DAL TERRITORIO  
Regione EMILIA ROMAGNA 2008



# CULTURA

**Sostenere una cultura della mediazione perché ad ogni livello**

**venga sentito questo problema**

**e possa essere affrontato**

**attraverso corsi di formazione**

**mirati ad orientare gli operatori**

**circa le aspettative dell'utenza**

**Se nella definizione classica  
il mediatore culturale  
è colui che si interpone tra due culture  
agendo per la comprensione reciproca dei codici,  
propongo di considerare in senso più aperto  
il concetto di diversità culturale  
riferendola a due soggetti  
appartenenti alla stessa società,  
che hanno però un sistema di codici  
e di aspettative diverse  
per il *ruolo* che svolgono all'interno della stessa  
società  
(ad esempio, il medico e il paziente)**

Una dirigenza strategica  
portatrice di una visione illuminata  
dovrebbe essere consapevole che  
una miglior fruibilità,  
una miglior percezione della qualità  
avrebbe un ritorno sicuramente in immagine  
ed anche  
in termini economici più generali.

*“Sapete bene che, se facciamo grandi cose ma non le abbiamo rese fruibili all’ultimo degli emarginati, all’ultimo dei clandestini che passa in questo Paese, noi abbiamo fallito il nostro mandato.”*

*Guerra R., Convegno: Tutti i cittadini e gli Uffici Relazioni con il Pubblico, Istituto Superiore di Sanità, Roma, 2002*



**GRAZIE !**