Core curriculum

Mediatrice/Mediatore transculturale in ambito sanitario

A cura di

UOS Salute e Mediazione Transculturale

Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP)

Revisione 02_del 29 Settembre 2025

Sommario

Scheda tecnica 3
Glossario 4
Metodologia 5
Ambiti operativi 8
Descrizione sintetica 8
Formazione in campo sanitario 9
1. Unità di competenza UC1 11
2. Unità di competenza UC2 12
3. Unità di competenza UC3 14
4. Unità di competenza UC4 16
Corrispondenze tra Domini (OMS) e UC del profilo 18
Sitografia, bibliografia e altre fonti 22

Scheda tecnica	
Denominazione della figura professionale	Mediatrice/Mediatore Transculturale[1]
Riferimento normativo nazionale	Decreto-legge 13 settembre 2012, n. 158, convertito, con modificazioni, dalla legge 8 novembre 2012, n. 189
Settore	Servizi socio-sanitari
Contesti	Sanitario; sociosanitario;
Edizione	2024
CP 2021 ISTAT (Classificazione delle Professioni ISTAT (dal 01/01/2023) (ex NUP/ CP ISTAT 2011)	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
ATECO 2007/ISTAT (Classificazione delle attività economiche)	88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca[2]
ADA (Aree di Attività - Atlante del Lavoro INAPP-Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche)[3]	19.02.12 (ex ADA.22.216.690) - Servizio di mediazione interculturale
Livello EQF[4] (numero guida EQF indicato nella Classificazione delle Professioni)	5[5]
ISCED/ISCO-08 (International Standard Classification of Occupations)[6]	3412 Social work associate professionals

[1] AA.VV. (2020), "Médiations transculturelles", *L'Autre*, 21(1), La Pensée Sauvage Éditions.

[2] Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca (non classificato altrove) sono [cit.] «servizi sociali, di *counselling*, di assistenza sociale, di aiuto ai profughi ed immigrati, di orientamento e simili, svolti a favore di individui o famiglie, presso il loro domicilio o altrove, ed erogati da enti pubblici o da organizzazioni private, da organizzazioni di soccorso alle vittime di calamità e da organismi nazionali o locali di autosostegno, nonché da specialisti che forniscono servizi di consulenza, attività di tutela e di orientamento per bambini e adolescenti, attività finalizzate all'adozione e alla prevenzione di maltrattamenti a danno di minori e donne, consulenza in materia di bilanci familiari, attività dei consultori matrimoniali e familiari, assistenza alle vittime di calamità, profughi, immigrati eccetera, incluso l'allestimento di strutture di rifugio temporanee, accertamento del diritto al ricevimento di aiuti, sotto forma di sussidi per l'affitto o di buoni per generi alimentari, strutture di accoglienza diurna per senzatetto ed altri gruppi socialmente svantaggiati, attività di beneficenza, raccolta di fondi o altre attività di supporto, finalizzate ad opere di assistenza sociale». https://www.codiciateco.com/sezioni/q-sanita-e-assistenza-sociale/88-assistenza-sociale-non-residenziale/88-9-altre-attivita-di-assistenza-sociale-non-residenziale/88-99-altre-attivita-di-assistenza-sociale-non-residenziale-nca/88-99-0-altre-attivita-di-assistenza-sociale-non-residenziale-nca/88-99-00-altre-attivita-di-assistenza-sociale-non-residenziale-nca/ (consultato il 31/10/2024).

[3] Qualificazioni regionali abilitanti: Le qualificazioni abilitanti in capo alle Regioni e alle Province Autonome di Trento e Bolzano rientrano tra i requisiti obbligatori previsti dalla normativa per l'esercizio di specifiche attività professionali e di alcune professioni regolamentate. Lo standard formativo è condiviso a livello nazionale attraverso accordi sottoscritti in sede di Conferenza Stato-Regioni. https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada.php?id_ada=690&id_sequenza=216&id_processo=67 (consultato il 31/10/2024).

[4] L'EQF comprende tutti i tipi e tutti i livelli di qualificazioni e l'uso dei risultati dell'apprendimento rende chiaro ciò che una persona sa, capisce ed è in grado di fare. Il livello aumenta in funzione della competenza, il livello 1 è il più basso e l'8 il più alto. https://europa.eu/europass/it/european-qualifications-framework-eqf#:~:text=L'EQF%20comprende%20tutti%20i,l'8%20il%20pi%C3%B9%20alto (consultato il 31/10/2024).

[5] https://www.inapp.gov.it/professioni/scopri-professioni/scheda/?keyword=3.4.5.2.0 (consultato il 31/10/2024).

[6] International Labour Organization - International Standard Classification of Occupations, con riferimento alla voce "3.Technicians and Associate Professionals". https://ilostat.ilo.org/methods/concepts-and-definitions/classification-occupation/ (consultato il 31/10/2024).

Glossario

Abilità:
La capacità di utilizzare la propria conoscenza in modo efficace e tempestivo nell'esecuzione di un comportamento. È una specifica capacità cognitiva o motoria che viene tipicamente sviluppata attraverso l'allenamento e la pratica.

Competenza:
Comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale (Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13).

Comportamento:
Condotta osservabile, rivolta verso altre persone o nella realizzazione concreta di un'attività, che esprime una competenza. I comportamenti sono misurabili nell'esecuzione della *performance*.

Conoscenza:
Un sapere acquisito attraverso l'esperienza o l'apprendimento. Costituisce la parte nozionistica dell'apprendimento.

Dominio (D) – (cfr. *Global Competency standards for health workers – OMS*):
Un'area di contenuti ampia e distinguibile; i domini, nel loro insieme, costituiscono un framework descrittivo generale. In questo ambito, racchiudono le Unità di Competenza.

Standard di Competenza o *Competency Standard* (CS) - (cfr. *Global Competency standards for health workers – OMS*):
Delineano i comportamenti attesi, insieme alle conoscenze e abilità necessarie per operare in una particolare occupazione. Sono progettati per fornire una base utile a supportare lo sviluppo di programmi di studio basati sulle competenze adattati al contesto locale e per consentire al lavoratore di raggiungere un livello minimo di competenza. In questo ambito sono contenuti all'interno delle Unità di Competenza.

Unità di Competenza (UC):
Rappresenta un'unità di lavoro centrata su un percorso formativo unitario in sé concluso, ma al contempo aperto a sviluppi successivi. Essa è finalizzata all'acquisizione di competenze tali da poter essere riconosciute e certificate.

Metodologia

Il presente documento è stato realizzato a partire da lavori svolti sulla profilazione della/del mediatrice/mediatore transculturale nel campo sanitario realizzati fino al 2016 a cura INMP[7].

Si è proceduto ad aggiornare quanto registrato sulla base degli sviluppi avvenuti in materia, soprattutto dal punto di vista regionale, adottando il metodo di lavoro della comparazione delle fonti.

Si è, quindi, confrontato quanto fosse stato regolamentato a livello regionale a partire dal 2016. Tali aggiornamenti sono stati ricercati su Google e Google Scolar e hanno prediletto le fonti governative, quali Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT), Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche (INAPP), le Giunte Regionali.

E' stata, infine, effettuata una comparazione e un'integrazione con i *Global Competency standards for health workers* dell'OMS[8] per la tutela della salute dei rifugiati e dei migranti, ricalibrando competenze e comportamenti alla figura del mediatore transculturale in ambito sanitario.

Se da una parte il riferimento ai Repertori Regionali, attraverso la codificazione delle *Unità di Competenza* (UC), risulta determinante per l'aggancio al sistema della formazione di base del mediatore, il riferimento all'OMS risulta strategico per inserire la figura del mediatore che opera in ambito sanitario all'interno di un sistema riconosciuto di *Competenze Standard* (CS) con i relativi comportamenti e *Domini* (D), seppur riadattato alle specifiche della figura e al contesto italiano di riferimento.

[7] Mirisola C., ForMe. Percorso formativo per mediatori transculturali in ambito sanitario, INMP, Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di Paesi Terzi (programma annuale 2013), Ministero dell'Interno, Ministero della Salute, Roma, 2015. https://www.inmp.it/ita/Pubblicazioni/Libri/Volume-finale-del-Progetto-ForMe.-Percorso-formativo-per-mediatori-transculturali-in-ambito-sanitario (consultato il 31/10/2024).

[8] i) *Curriculum guide to support the operationalization of refugee and migrant health: global competency standards for health workers*. Geneva: World Health Organization; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO; ii) *Refugee and migrant health: global competency standards for health workers*. Geneva: World Health Organization; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO; iii) *Knowledge guide to support the operationalization of the refugee and migrant health: global competency standards for health workers*. Geneva: World Health Organization; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Il presente documento prende in considerazione la figura della mediatrice/del mediatore transculturale in ambito sanitario e, partendo dall'analisi del contesto e della letteratura, indica: i **requisiti** specifici necessari. Per la codifica del core curriculum della mediatrice/mediatore transculturale in campo sanitario, il processo metodologico seguito è stato:

- identificazione degli **ambiti sanitari** in cui opera la figura;
- identificazione delle **attività prevalentemente svolte** dalla figura nei diversi ambiti sanitari da cui deriva:
- codificazione delle **conoscenze** e delle **abilità** necessarie per il profilo;
- codificazione delle **unità di competenza** necessarie per il profilo;
- articolazione in **domini**, ***competency standards***[9] e relativi **comportamenti;**
- completamento del profilo con una nota sul **sistema di valutazione**, fornendo indicazione dei metodi di valutazione dei risultati di apprendimento per ciascuna unità di competenza.

Requisiti

A fronte dell'eterogeneità dei percorsi formativi effettuati da chi già esercita la professione di mediatrice/mediatore transculturale in ambito sanitario e al fine dell'inclusione e del riconoscimento di tali percorsi svolti e dei conseguenti titoli ottenuti, per esercitare come mediatrice/mediatore transculturale nel campo sanitario è necessario essere maggiorenni ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

- titolo di studio: diploma di scuola secondaria di secondo grado; in assenza di un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello di scolarizzazione, si ritiene valida la presentazione di un'autocertificazione che attesti il possesso del suddetto titolo, con dichiarazione resa ai sensi dell'art. 46 del DPR 445/2000;

- esperienza formativa professionalizzante pregressa: attestato di qualifica regionale di mediatore interculturale o altro percorso similare nel contesto, pubblico o privato, della formazione professionale (rif. GdL 2014), oppure di scuole superiori per mediatori linguistici, Master, affini ovvero della formazione universitaria (esempio: L12 classe delle lauree in Mediazione Linguistica, LM 94 classe delle lauree in Traduzione Specialistica e Interpretariato, altre classi di laurea legate all'area dello studio delle Lingue straniere, dell'Intercultura/comunicazione interculturale e affini);

[9] Op.cit nota 7

- Esperienza lavorativa pregressa: nelle more del riconoscimento della figura di mediatore/mediatrice nei CCNL per cui è previsto il possesso di un titolo di studio specifico, nell'ottica di valorizzare l'«apprendimento permanente» e cioè "[…] *qualsiasi attività intrapresa dalla persona in modo formale, non formale e informale, nelle varie fasi della vita, al fine di migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze, in una prospettiva di crescita personale, civica, sociale e occupazionale* […]" (Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale 2014, pag. 60)[10], atteso che un'esperienza formativa teorica rinforza l'esperienza pratica e viceversa, nell'ottica della reciproca valorizzazione di competenze/abilità/conoscenze, in assenza di attestato di qualifica regionale/altro percorso formativo/formazione universitaria di settore di cui al punto precedente, prerequisito per esercitare la professione di mediatrice/mediatore è l'aver maturato esperienza sul campo specifico della mediazione comprovata da attestati di servizio durante un periodo minimo di 3 anni anche non continuativi (elaborato da GdL 2014[11]);

- Aver frequentato con profitto un corso di formazione specifica in ambito sanitario e socio-sanitario orientato al settore d'interesse promosso dall'INMP o erogato dal territorio dimostrando una comprovata competenza di settore in coerenza al *core curriculum* del mediatore transculturale esperto in ambito sanitario;

- Competenze linguistiche seconda lingua: autocertificazione di conoscenza della lingua italiana per gli stranieri e autocertificazione di altra lingua per gli italiani, in entrambi casi al livello minimo B2 QCER (Quadro comune europeo di riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione).

[10] Melandri E., Carbonari L., Ricci A., *La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze. Dossier di sintesi*. Giugno 2014, Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007-2013, Azione 7, Annualità 2012, Capacity Building, Unione Europea, Ministero dell'Interno, 2014, con rif. al Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 *Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. (13G00043) (GU n.39 del 15-2-2013) Vigente al 15-02-2013*.

[11] Op.cit. nota 9.

Ambiti operativi

La figura oggetto del documento è quella della mediatrice/del mediatore transculturale che opera nel settore sanitario in contesti del Servizio Sanitario Nazionale strutturati (ASL, consultori, poliambulatori, ospedali, pronto soccorso, medicina distrettuale, dipartimenti di salute mentale, tra gli altri) e nell'ambito di una mediazione di sistema, in risposta a diverse tipologie di domande di salute di persone migranti e straniere in vari contesti del territorio (centri di accoglienza per migranti, case famiglia, contesti di medicina di prossimità, contesti di emergenza come approdi e corridoi umanitari, tra gli altri).

Descrizione sintetica

Denominazione figura: mediatrice/mediatore transculturale in ambito sanitario
Descrizione: Accoglie la persona migrante e straniera portatrice di una domanda di salute, aiutandola a esplicitare il reale bisogno, anche inespresso, e accompagnandola nell'iter sanitario e sociosanitario più appropriato. Sostiene, informa e orienta la persona migrante e straniera facilitandone l'invio ai servizi sanitari e sociosanitari del contesto italiano. Garantisce un contributo partecipato nell'ambito della relazione di cura con approccio transculturale nei diversi *setting* clinici e sociosanitari. Ricopre un ruolo attivo supportando la programmazione e progettazione degli interventi di presa in carico sanitaria e sociosanitaria della persona migrante e straniera all'interno di gruppi di lavoro inter-multi-transdisciplinari. Collabora al miglioramento dell'alleanza terapeutica e della relazione di cura medico-paziente migrante e straniero, promuovendo l'*empowerment* del paziente attraverso percorsi di educazione alla salute e di prevenzione sanitaria. Partecipa all'applicazione del diritto alla salute del paziente nell'ambito dell'iter di rilascio della documentazione sanitaria per cittadini stranieri comunitari e non comunitari (tessera sanitaria, codici STP ed ENI). Collabora alla promozione delle competenze socioculturali del personale sanitario e sociosanitario mettendo a disposizione la propria *expertise*. Favorisce la prevenzione e la risoluzione dei conflitti nella comunicazione interculturale in contesti sanitari e sociosanitari, facilitando i processi di comprensione reciproca**.** Lo stile di lavoro della mediatrice/del mediatore transculturale si basa sull'orientamento alle relazioni, sulla propria adattabilità, *leadership*, coscienziosità e intelligenza pratica. Ciò che caratterizza la professione della mediatrice/del mediatore transculturale è lavorare in collaborazione proattivamente, in ambienti non competitivi e orientati al conseguimento dei risultati.

Formazione in campo sanitario

La formazione per il profilo specialistico della mediatrice/del mediatore in ambito sanitario è dedicata all'acquisizione delle conoscenze e delle abilità necessarie alla realizzazione delle attività e al conseguimento dei risultati previsti.

Dettaglio delle conoscenze:

1. Basi di metodologie e tecniche della ricerca sociale
2. Elementi di deontologia professionale
3. Elementi di diritto alla protezione internazionale e permessi di soggiorno collegati
4. Elementi di diritto alla salute del paziente straniero
5. Elementi di diritto dell'immigrazione
6. Elementi di medicina delle migrazioni e della povertà
7. Elementi di diritto sanitario
8. Principali barriere di accesso alla prevenzione sanitaria e alla cura delle persone migranti adulti e minori anche in stato di marginalità sociale, povertà e vulnerabilità
9. Principali strumenti diagnostici utilizzati e modalità di lavoro adottati nei setting clinici dell'area della salute materno-infantile, salute mentale, infettivologica, dermatologica e di medicina interna
10. Glossari di base relativi alle patologie infettive e croniche più diffuse tra la popolazione migrante
11. Principali prassi e iniziative per la tutela della salute della donna rispetto a contraccezione, interruzioni volontarie di gravidanza (IVG), mutilazioni genitali femminili (MGF), tratta di esseri umani e dei protocolli in contesti sanitari per le donne vittime di violenza
12. Basi del dispositivo clinico transdisciplinare negli interventi psicologici con i migranti nel supporto ai richiedenti/titolari di protezione internazionale
13. Principali procedure di presa in carico del paziente psichiatrico, comprese tecniche di de escalation
14. Principali stereotipi, stigma e discriminazioni in tema di diffusione delle patologie infettive della povertà tra cui HIV, malattie a trasmissione sessuale, tubercolosi e scabbia
15. Servizi e contesti del SSN (es: ospedale, pronto soccorso, consultorio) e contesti sanitari extra-SSN (es: centri d'accoglienza, approdi, carceri)
16. Elementi di Sanità pubblica di prossimità
17. Tecniche della comunicazione

18. Elementi di Telemedicina per l'assistenza sanitaria a distanza e strumenti informativi on-line in ambito sanitario
19. Strategie di base per la promozione della cultura collaborativa nei gruppi di lavoro e strumenti, tecniche e regole di base per la condivisione di risorse digitali in un gruppo di lavoro e per la gestione dei progetti
20. Trattamento dei dati personali in ambito sanitario

Dettaglio delle abilità:

1. Applicare metodi e tecniche di adattamento e resilienza, o *copying*
2. Applicare metodi e tecniche di gestione/prevenzione dei conflitti
3. Applicare metodi e tecniche di comunicazione interpersonale per assicurarsi che la persona abbia compreso a pieno l'informazione fornita
4. Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali
5. Applicare tecniche di lavoro di rete
6. Utilizzare strumenti di monitoraggio e valutazione degli interventi di mediazione transculturale in sanità
7. Contribuire alla progettazione partecipata di interventi di prevenzione del disagio nella sfera sociale e sanitaria della persona e della comunità
8. Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni di salute espressi e inespressi attraverso l'ascolto attivo
9. Supportare la promozione della crescita professionale dei mediatori transculturali *junior*
10. Individuare gli ostacoli che impediscono una relazione comunicativa efficace
11. Comprendere lo stato delle relazioni in essere tra la comunità del migrante e la comunità di accoglienza
12. Individuare tematiche rilevanti per l'aggiornamento in ambito sanitario mirato alla figura della mediatrice/del mediatore e culturalmente competenti mirato al personale sanitario e sociosanitario
13. Produrre testi orali e scritti nella microlingua Italiano sanitario e amministrativo
14. Reperire informazioni da fonti attendibili in caso di problematiche sanitarie e sociosanitarie particolari
15. Saper lavorare all'interno di un gruppo anche inter-multidisciplinare sanitario e socio-sanitario o team *working*
16. Tradurre significati e codici linguistici e culturali in Italiano e in altra lingua e viceversa

17. Trasferire conoscenze agli operatori dei servizi sanitari e sociosanitari sul tema dell'educazione sanitaria e di una presa in carico con approccio transculturale
18. Trovare un'informazione in una base di dati e/o insieme di fonti
19. Usare strumenti e metodi di base della ricerca sociale per condurre un'intervista/colloquio
20. Applicare tecniche per fronteggiare i principali stereotipi, stigma e discriminazione in tema di diffusione di patologie infettive della povertà tra cui HIV, malattie a trasmissione sessuale, tubercolosi e scabbia

Di seguito, ogni Unità di Competenza (UC) riporta la propria descrizione con la specifica delle attività, le conoscenze e le abilità di riferimento, i risultati attesi e i metodi per la loro valutazione.

1. Unità di competenza UC1

UC1: Analizzare bisogni e risorse della persona migrante
Attività Costruzione di una relazione di fiducia mettendo a proprio agio la persona portatrice di bisogni sanitari e sociosanitari; Ascolto dei bisogni espressi e supporto alla persona nel comunicare i bisogni inespressi; Compilazione della scheda-utente di raccolta delle informazioni sanitarie e sociosanitarie acquisite dalla persona; Individuazione dei diversi bisogni e domande di salute anche a carattere socio-sanitario; Identificazione delle risorse della persona e delle sue aspettative in relazione alla domanda di salute; Traduzione dei bisogni e risorse della persona in percorsi di intervento coerenti.
Conoscenze
Basi di metodologie e tecniche della ricerca sociale
Elementi di diritto alla protezione internazionale e permessi di soggiorno collegati
Elementi di diritto dell'immigrazione
Elementi di medicina delle migrazioni e della povertà
Elementi di diritto sanitario
Tecniche della comunicazione
Trattamento dei dati personali in ambito sanitario
Abilità

Applicare metodi e tecniche di adattamento e resilienza, o *copying*
Applicare metodi e tecniche di gestione/prevenzione dei conflitti
Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni di salute espressi e inespressi attraverso l'ascolto attivo
Comprendere lo stato delle relazioni in essere tra la comunità del migrante e la comunità di accoglienza
Individuare gli ostacoli che impediscono una relazione comunicativa efficace
Produrre testi orali e scritti nella microlingua Italiano sanitario e amministrativo
Reperire informazioni da fonti attendibili in caso di problematiche sanitarie e sociosanitarie particolari
Trovare un'informazione in una base di dati e/o insieme di fonti
Usare strumenti e metodi di base della ricerca sociale per condurre un'intervista/colloquio
Risultati attesi: Accogliere la persona migrante portatrice di bisogni di salute sanitari e sociosanitari
Metodi di valutazione: Riflessione strutturata su caso; Valutazione mediante osservazione diretta strutturata.

2. Unità di competenza UC2

UC2: Realizzare la relazione persona migrante-servizi
Attività Erogazione di informazioni riguardo la legislazione di ingresso e soggiorno e riguardo l'applicazione del diritto alla salute del paziente migrante; Erogazione di informazioni su specifiche situazioni legate alle vulnerabilità e ai servizi dedicati; Illustrazione degli elementi conoscitivi di base circa l'organizzazione e il funzionamento del Servizio sanitario e informazioni sulla rete dei servizi sanitari e sociosanitari del territorio; Invio della persona ai servizi sanitari, sociosanitari o amministrativi del territorio coerenti con i bisogni individuati, le sue aspettative e risorse; Supporto alla persona mediante attività di accompagnamento ai servizi territoriali sanitari individuati, ove necessario; Erogazione di informazioni su principi di prevenzione e di educazione sanitaria
Conoscenze
Elementi di diritto alla salute del paziente straniero
Elementi di diritto alla protezione internazionale e permessi di soggiorno collegati
Elementi di diritto dell'immigrazione
Elementi di diritto sanitario

Elementi di medicina delle migrazioni e della povertà
Principali barriere di accesso alla prevenzione sanitaria e alla cura delle persone migranti adulti e minori anche in stato di marginalità sociale, povertà e vulnerabilità
Principali strumenti diagnostici utilizzati e modalità di lavoro adottati nei setting clinici dell'area della salute materno-infantile, salute mentale, infettivologica, dermatologica e di medicina interna
Glossari di base relativi alle patologie infettive e croniche più diffuse tra la popolazione migrante
Principali prassi e iniziative per la tutela della salute della donna rispetto a contraccezione, interruzioni volontarie di gravidanza (IVG), mutilazioni genitali femminili (MGF), tratta di esseri umani e dei protocolli in contesti sanitari per le donne vittime di violenza
Basi del dispositivo clinico transdisciplinare negli interventi psicologici con i migranti nel supporto ai richiedenti/titolari di protezione internazionale
Principali procedure di presa in carico del paziente psichiatrico, comprese tecniche di de escalation
Principali stereotipi, stigma e discriminazioni in tema di diffusione delle patologie infettive della povertà tra cui HIV, malattie a trasmissione sessuale, tubercolosi e scabbia
Tecniche della comunicazione
Strategie di base per la promozione della cultura collaborativa nei gruppi di lavoro e strumenti, tecniche e regole di base per la condivisione di risorse digitali in un gruppo di lavoro e per la gestione dei progetti
Trattamento dei dati personali in ambito sanitario
Abilità
Applicare metodi e tecniche di adattamento e resilienza, o *copying*
Applicare metodi e tecniche di gestione/prevenzione dei conflitti
Applicare metodi e tecniche di comunicazione interpersonale per assicurarsi che la persona abbia compreso a pieno l'informazione fornita
Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali
Applicare tecniche di lavoro di rete
Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni di salute espressi e inespressi attraverso l'ascolto attivo

Comprendere lo stato delle relazioni in essere tra la comunità del migrante e la comunità di accoglienza
Individuare gli ostacoli che impediscono una relazione comunicativa efficace
Individuare tematiche rilevanti per l'aggiornamento in ambito sanitario mirato alla figura della mediatrice/del mediatore e culturalmente competenti mirato al personale sanitario e sociosanitario
Produrre testi orali e scritti nella microlingua Italiano sanitario e amministrativo
Saper lavorare all'interno di un gruppo anche inter-multidisciplinare sanitario e socio-sanitario o team *working*
Trovare un'informazione in una base di dati e/o insieme di fonti
Applicare tecniche per fronteggiare i principali stereotipi, stigma e discriminazione in tema di diffusione di patologie infettive della povertà tra cui HIV, malattie a trasmissione sessuale, tubercolosi e scabbia
Risultati attesi: Orientare la persona migrante portatrice di bisogni di salute sanitari e sociosanitari nell'accesso ai servizi
Metodi di valutazione: Riflessione strutturata su caso; Valutazione mediante osservazione diretta strutturata.

3. Unità di competenza UC3

UC3: Realizzare interventi di mediazione culturale
Attività Condivisione di una strategia di intervento appropriato con l'operatore del servizio sanitario e sociosanitario durante il pre-setting; Supporto alla comunicazione tra l'operatore sanitario e la persona mediante attività di interpretariato consecutivo e traduzione da e per l'Italiano e la lingua madre della persona; Sostegno alla persona e all'operatore nella comprensione reciproca dei significati espressi durante l'erogazione del servizio; Prevenzione e risoluzione del conflitto nel rapporto persona-operatore del servizio; Supporto alla persona ed all'operatore nell'espletamento di procedure amministrative per l'accesso ai servizi; Post-setting con l'operatore del servizio sanitario o sociosanitario per elaborazione dei contenuti e vissuti emersi durante l'intervento e delle criticità rilevate ai fini del miglioramento della presa in carico.

Conoscenze
Elementi di deontologia professionale
Principali barriere di accesso alla prevenzione sanitaria e alla cura delle persone migranti adulti e minori anche in stato di marginalità sociale, povertà e vulnerabilità
Principali strumenti diagnostici utilizzati e modalità di lavoro adottati nei setting clinici dell'area della salute materno-infantile, salute mentale, infettivologica, dermatologica e di medicina interna
Glossari di base relativi alle patologie infettive e croniche più diffuse tra la popolazione migrante
Principali prassi e iniziative per la tutela della salute della donna rispetto a contraccezione, interruzioni volontarie di gravidanza (IVG), mutilazioni genitali femminili (MGF), tratta di esseri umani e dei protocolli in contesti sanitari per le donne vittime di violenza
Basi del dispositivo clinico transdisciplinare negli interventi psicologici con i migranti nel supporto ai richiedenti/titolari di protezione internazionale
Principali procedure di presa in carico del paziente psichiatrico, comprese tecniche di de escalation
Principali stereotipi, stigma e discriminazioni in tema di diffusione delle patologie infettive della povertà tra cui HIV, malattie a trasmissione sessuale, tubercolosi e scabbia
Servizi e contesti del SSN (es: ospedale, pronto soccorso, consultorio) e contesti sanitari extra-SSN (es: centri d'accoglienza, approdi, carceri)
Tecniche della comunicazione
Abilità
Applicare metodi e tecniche di adattamento e resilienza, o *copying*
Applicare metodi e tecniche di gestione/prevenzione dei conflitti
Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali
Applicare tecniche di lavoro di rete
Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni di salute espressi e inespressi attraverso l'ascolto attivo
Individuare gli ostacoli che impediscono una relazione comunicativa efficace
Individuare tematiche rilevanti per l'aggiornamento in ambito sanitario mirato alla figura della mediatrice/del mediatore e culturalmente competenti mirato al personale sanitario e sociosanitario

Produrre testi orali e scritti nella microlingua Italiano sanitario e amministrativo
Saper lavorare all'interno di un gruppo anche inter-multidisciplinare sanitario e socio-sanitario o team *working*
Tradurre significati e codici linguistici e culturali in Italiano e in altra lingua e viceversa
Usare strumenti e metodi di base della ricerca sociale per condurre un'intervista/colloquio
Applicare tecniche per fronteggiare i principali stereotipi, stigma e discriminazione in tema di diffusione di patologie infettive della povertà tra cui HIV, malattie a trasmissione sessuale, tubercolosi e scabbia
Risultati attesi: Partecipare attraverso l'intervento di mediazione transculturale all'erogazione del servizio sanitario e sociosanitario rivolto alla persona migrante.
Metodi di valutazione: Valutazione mediante osservazione diretta strutturata; Relazione o presentazione sulla visita di un servizio o riflessione.

4. Unità di competenza UC4

UC4: Collaborare alla pianificazione di azioni di mediazione
Attività Collaborazione con i professionisti di settore, anche nell'ambito della ricerca in sanità, per l'indagine e l'analisi dei bisogni, la valutazione del contesto e la definizione degli interventi di mediazione transculturale ai fini della promozione della salute della persona migrante; Facilitazione del raccordo fra gli attori delle reti formali e informali del territorio interessati al percorso di mediazione progettato; Supporto al gruppo di lavoro multidisciplinare nelle attività di monitoraggio e verifica degli interventi realizzati; Sostegno al contesto organizzativo nei processi di adeguamento o miglioramento dei servizi in funzione dei bisogni rilevati; Supporto alla realizzazione di materiale di informazione e di educazione sanitaria appropriato, adeguando codici linguistici e semantici; Promozione dello sviluppo delle competenze professionali dei mediatori transculturali junior in sanità; Promozione della formazione degli operatori sanitari e sociosanitari sulle competenze culturali della presa in carico delle persone migranti.
Conoscenze
Basi di metodologie e tecniche della ricerca sociale
Elementi di deontologia professionale
Elementi di diritto alla protezione internazionale e permessi di soggiorno collegati

Elementi di diritto alla salute del paziente straniero
Elementi di diritto dell'immigrazione
Elementi di diritto sanitario
Elementi di medicina delle migrazioni e della povertà
Principali barriere di accesso alla prevenzione sanitaria e alla cura delle persone migranti adulti e minori anche in stato di marginalità sociale, povertà e vulnerabilità
Principali strumenti diagnostici utilizzati e modalità di lavoro adottati nei setting clinici dell'area della salute materno-infantile, salute mentale, infettivologica, dermatologica e di medicina interna
Glossari di base relativi alle patologie infettive e croniche più diffuse tra la popolazione migrante
Principali prassi e iniziative per la tutela della salute della donna rispetto a contraccezione, interruzioni volontarie di gravidanza (IVG), mutilazioni genitali femminili (MGF), tratta di esseri umani e dei protocolli in contesti sanitari per le donne vittime di violenza
Basi del dispositivo clinico transdisciplinare negli interventi psicologici con i migranti nel supporto ai richiedenti/titolari di protezione internazionale
Principali procedure di presa in carico del paziente psichiatrico, comprese tecniche di de escalation
Principali stereotipi, stigma e discriminazioni in tema di diffusione delle patologie infettive della povertà tra cui HIV, malattie a trasmissione sessuale, tubercolosi e scabbia
Elementi di Sanità pubblica di prossimità
Tecniche della comunicazione
Servizi e contesti del SSN (es: ospedale, pronto soccorso, consultorio) e contesti sanitari extra-SSN (es: centri d'accoglienza, approdi, carceri)
Elementi di Telemedicina per l'assistenza sanitaria a distanza e strumenti informativi on-line in ambito sanitario
Strategie di base per la promozione della cultura collaborativa nei gruppi di lavoro e strumenti, tecniche e regole di base per la condivisione di risorse digitali in un gruppo di lavoro e per la gestione dei progetti
Trattamento dei dati personali in ambito sanitario
Abilità
Applicare metodi e tecniche di adattamento e resilienza, o *copying*

Applicare metodi e tecniche di gestione/prevenzione dei conflitti
Utilizzare strumenti di monitoraggio e valutazione degli interventi di mediazione transculturale in sanità
Contribuire alla progettazione partecipata di interventi di prevenzione del disagio nella sfera sociale e sanitaria della persona e della comunità
Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni di salute espressi e inespressi attraverso l'ascolto attivo
Supportare la promozione della crescita professionale dei mediatori transculturali *junior*
Individuare tematiche rilevanti per l'aggiornamento in ambito sanitario mirato alla figura della mediatrice/del mediatore e culturalmente competenti mirato al personale sanitario e sociosanitario
Produrre testi orali e scritti nella microlingua Italiano sanitario e amministrativo
Saper lavorare all'interno di un gruppo anche inter-multidisciplinare sanitario e socio-sanitario o team *working*
Trasferire conoscenze agli operatori dei servizi sanitari e sociosanitari sul tema dell'educazione sanitaria e di una presa in carico con approccio transculturale
Applicare tecniche per fronteggiare i principali stereotipi, stigma e discriminazione in tema di diffusione di patologie infettive della povertà tra cui HIV, malattie a trasmissione sessuale, tubercolosi e scabbia
Risultati attesi: Partecipare allo sviluppo di piani di azione in mediazione per la promozione e la tutela della salute della popolazione migrante.
Metodi di valutazione: Relazione o presentazione sulla visita di un servizio o riflessione.

Corrispondenze tra Domini (OMS) e UC del profilo

Come riportato nella sezione metodologica, è stata effettuata una comparazione tra le UC del profilo e i *Global Competency standards for health workers* dell'OMS[12] per la tutela della salute dei rifugiati e dei migranti.

Il riferimento all'OMS risulta strategico per inserire la figura del mediatore che opera in ambito sanitario all'interno di un sistema internazionale riconosciuto di *Competenze Standard* (CS) e i relativi comportamenti e *Domini* (D).

[12] i) *Curriculum guide to support the operationalization of refugee and migrant health: global competency standards for health workers*. Geneva: World Health Organization; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO; ii) *Refugee and migrant health: global competency standards for health workers*. Geneva: World Health Organization; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO; iii) *Knowledge guide to support the operationalization of the refugee and migrant health: global competency standards for health workers*. Geneva: World Health Organization; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Le 4 UC del profilo risultano, quindi, incardinabili all'interno dei 5 Domini (D1÷D5) dell'OMS e ciascuna delle UC contiene uno o più *Competency Standard* (CS1÷CS9) dell'OMS a sua volta descritti con una serie di comportamenti, come segue:

D1: Orientamento alla persona
UC1: Analizzare bisogni e risorse della persona migrante
CS1: Fornire assistenza sanitaria centrata sulla persona per rifugiati e migranti
1.1 Adatta la pratica alle esigenze della persona in funzione delle sue esperienze di migrazione e sfollamento, considerando il loro impatto sulla fruizione dell'assistenza sanitaria e le barriere d'accesso ai servizi.
1.2 Adatta la pratica alle esigenze dei rifugiati e dei migranti in funzione delle loro caratteristiche individuali, includendo l'intersezione di sesso, identità di genere, età, disabilità, orientamento sessuale e status legale, tenendo conto dei determinanti sociali di salute durante la migrazione e lo sfollamento - inclusi transito, arrivo e possibile ritorno - e il loro impatto sulle esigenze sanitarie individuali lungo tutto il corso della vita.
1.3 Individua le esigenze di salute mentale e supporto psicosociale dei rifugiati e dei migranti e facilita gli invii tenendo conto della specificità dei loro traumatismi.
1.4 Supporta l'accesso universale alle cure sanitarie di qualità, indipendentemente dallo status legale della persona e dalle relative barriere legali, amministrative e finanziarie, riconoscendo le particolari vulnerabilità dei bambini migranti.
1.5 Facilita la continuità delle cure supportando la persona a mantenere la propria documentazione sanitaria e nel comprendere come cercare/richiedere ulteriori cure, conoscendo il fenomeno della mobilità delle popolazioni rifugiate e migranti.
UC2: Realizzare la relazione persona migrante-servizi
CS2: Promuovere l'autonomia dei rifugiati e dei migranti a livello individuale e comunitario
2.1 Supporta la valutazione dell'alfabetizzazione sanitaria della persona e la sua conoscenza dei sistemi sanitari, inclusa l'identificazione delle aree di forza e delle specifiche aree di rischio.

2.2 Supporta i rifugiati e i migranti a sviluppare la propria alfabetizzazione sanitaria e la consapevolezza del diritto alla salute.
2.3 Supporta i rifugiati e i migranti a migliorare la propria conoscenza e capacità di orientamento nel sistema sanitario del paese ospitante.
2.4 Affronta considerazioni linguistiche e culturali quando supporta le persone a essere informate sulle loro opzioni di assistenza sanitaria, prendere decisioni e gestire la propria salute.
2.5 Si impegna con le comunità (del migrante) per promuovere l'autonomia dei rifugiati e dei migranti.
2.6 Identifica processi per un coinvolgimento sicuro e appropriato con la famiglia o la comunità di appartenenza della persona al fine di facilitare la fruizione dell'assistenza sanitaria, inclusa la gestione delle barriere all'accesso alle cure.
2.7 Riconosce gli impatti della separazione familiare sulla salute dei rifugiati e dei migranti, inclusi quelli sulla salute mentale.
D2-D3-D5: Comunicazione (D2), collaborazione (D3) e condotta personale (D5)
UC3: Realizzare interventi di mediazione culturale
CS3: Utilizzare strumenti sicuri e appropriati per soddisfare le esigenze linguistiche e di comunicazione di rifugiati e migranti
3.1 Riconosce il diritto della persona a informazioni tempestive, appropriate per genere ed età, inclusa l'assistenza alla comunicazione.
3.2 Mitiga le barriere linguistiche e di comunicazione, anche coinvolgendo altri mediatori culturali formati adeguatamente, secondo necessità, per facilitare la comunicazione tra la persona e gli operatori sanitari.
3.3 Utilizza strumenti di linguaggio e comunicazione che siano appropriati e sensibili in termini di lingua, cultura, età e genere.
3.4 Adatta la pratica per lavorare efficacemente, sia di persona che da remoto incluso tramite l'utilizzo di telefono o videochiamata.
CS4: Supportare rifugiati e migranti nella comprensione delle informazioni sulla loro assistenza sanitaria
4.1 Garantisce che la persona comprenda le informazioni sulla propria assistenza sanitaria tenendo conto delle barriere linguistiche, di comunicazione e di alfabetizzazione sanitaria alla comprensione.
4.2 Comunica in un linguaggio semplice, evitando l'uso di gergo medico.
CS5: Impegnarsi nella pratica collaborativa per promuovere la salute dei rifugiati e dei migranti
5.1 Si impegna con un supporto di tipo sociale e comunitario più ampio, inclusi servizi legali, educativi, lavorativi, abitativi e altri servizi di supporto sociale, per affrontare gli impatti dei determinanti non sanitari sulla salute della persona nel contesto di migrazione e sfollamento al fine di facilitare l'assistenza specializzata.

5.2 Effettua, ad altri operatori sanitari e sociosanitari, un passaggio efficace di informazioni riguardanti le cure tramite comunicazione verbale e/o scritta, includendo considerazioni individuali, culturali e linguistiche pertinenti e fattori relativi alla migrazione e allo sfollamento.
5.3 Utilizza le competenze, inclusi linguaggio e capacità di comunicazione, degli operatori sanitari di origine rifugiata e migrante e dei mediatori culturali con specifici background migratori per supportare le persone con esperienze di migrazione e sfollamento.
5.4 Si impegna efficacemente con dipartimenti governativi, organizzazioni non governative e della società civile, comunità e altri operatori sanitari e sociosanitari per fornire servizi integrati e coordinati di assistenza sanitaria, salute mentale e supporto psicosociale a rifugiati e migranti.
CS6: Rispondere agli aumenti della domanda legati alla migrazione e allo sfollamento
6.1 Risponde in modo flessibile e collaborativo agli aumenti della domanda di servizi sanitari in vista di livelli crescenti di migrazione e sfollamento.
CS8: Impegnarsi in un apprendimento continuo e nella pratica riflessiva per promuovere la salute di rifugiati e migranti
8.1 Mantiene la consapevolezza sulla propria cultura, credenze, valori e pregiudizi.
8.2 Dimostra consapevolezza della discriminazione istituzionale vissuta da rifugiati e migranti, e in particolare dei suoi impatti sullo stato di salute.
8.3 Dimostra consapevolezza delle intersezioni di sistemi, strutture e modelli di potere che determinano la posizione di svantaggio di una persona e influenzano il loro accesso ai servizi sanitari e la loro esperienza con l'assistenza sanitaria in generale.
8.4 Gestisce l'impatto della propria cultura, credenze, valori e pregiudizi così come della discriminazione istituzionale nelle interazioni in ambito sanitario, adattando continuamente la pratica per rispondere alle esigenze delle comunità di riferimento.
8.5 Contribuisce a introdurre o migliorare la sensibilità culturale nelle pratiche esistenti, modellando un comportamento appropriato ed evitando pratiche non culturalmente sensibili.
CS9: Contribuire a una cultura di cura di sé e supporto reciproco nella fornitura di assistenza sanitaria nel contesto di migrazione e sfollamento
9.1 Si impegna in pratiche di cura di sé per gestire la propria salute mentale e il benessere quando lavora nel contesto legato alla migrazione e allo sfollamento.
9.2 Contribuisce a un clima di squadra di supporto, al fine di gestire gli impatti (negativi) sulla salute mentale e il benessere durante la fornitura di assistenza a rifugiati e migranti.
D4: Pratica basata su evidenze
UC4: Collaborare alla pianificazione di azioni di mediazione
CS7: Promuovere un'assistenza sanitaria basata su evidenze per rifugiati e migranti
7.1 Utilizza, per quanto di competenza, linee guida e standard basati su evidenze, ove esistenti, per rispondere a specifiche esigenze sanitarie di rifugiati e migranti

	nella pianificazione e nella fornitura delle cure, inclusi il supporto mentale e psicosociale, il primo soccorso psicologico, la gestione del dolore e la gestione dei farmaci.
	7.2 Riconosce come le esigenze sanitarie di rifugiati e migranti possano differire da quelle della popolazione generale.
	7.3 Supporta l'identificazione di ulteriori evidenze necessarie per promuovere la salute di rifugiati e migranti.
	7.4 Supporta la produzione di evidenze, dove possibile, per facilitare l'elaborazione di linee guida e standard che rispondano alle esigenze sanitarie di rifugiati e migranti.
	7.5 Supporta l'integrazione delle evidenze (scientifiche) nella pratica durante la presa in carico di rifugiati e migranti.

Sitografia, bibliografia e altre fonti

1. Allasino E., Andolina L., Sisti M., Valetti R., *Promuovere la mediazione culturale in Piemonte. La valutazione di una politica regionale per diffondere la mediazione culturale nelle amministrazioni pubbliche piemontesi. 197/2006*, Istituto di ricerche economico sociale (IRES) Piemonte, 2006, pp. 135-137.
2. Associazione multietnica dei mediatori interculturali (A.M.M.I.), *Regione Lazio. Il profilo professionale del Mediatore interculturale*, 2021.
3. Barbieri M. (a cura di), *La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna. Uno strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze. Report di ricerca*, Servizio Politiche per l'integrazione sociale, il contrasto della povertà e terzo settore, Direzione generale Cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna, Bologna, giugno 2021.
4. Carletti L., Pratesi L., Saponaro A. (a cura di), *Il profilo del mediatore culturale in Sanità Stato di avanzamento lavori del programma SGPM dell'INMP*, INMP, Roma, 2016.
5. Casadei S., Franceschetti M., *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Regno Unito e Spagna). Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze. Report di ricerca*, Fondo sociale europeo, Unione Europea, Direzione generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori (ISFOL), 2009.
6. Centro Salute Globale Regione Toscana, FAMI Unione Europea, *Formazione Operatori Privato Sociale e Mediatori LC*, Progetto ICARE – Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency HOME/2017/AMIF/AG/AMAS/0075, FAMI, Unione Europea, 2019.

7. Centro Studi di Politica Internazionale (CeSPI) (a cura di), *ICARE. Un approccio di sistema per la salute dei migranti*, Progetto ICARE Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency HOME/207/AMIF/AG/EMAS/0075, Bologna, 2022.
8. Centro Studi Orientamento, *L12 - Classe delle Lauree in Mediazione Linguistica*, URL: https://www.cestor.it/atenei/l012.htm, 2022, ultimo accesso 30/10/2024.
9. Ciuban A., "La mediazione interculturale come meta", 2/07/2019, *Welforum.it*, URL: https://www.welforum.it/la-mediazione-interculturale-come-meta/, ultimo accesso 30/10/2024.
10. Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*, Roma, 8 aprile 2009.
11. Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL), Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*, 29 ottobre 2009.
12. Consiglio Regione Abruzzo, *Norme per la diffusione della mediazione culturale ed istituzione dell'elenco dei mediatori culturali*, 29/11/2006.
13. Garro G., "Le 'regole' della mediazione culturale e interculturale in Italia", *CoMe - Studi di comunicazione e mediazione linguistica e culturale*, Anno III/2018, Numero 1, pp. 1-15.
14. Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale (GLI), *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale*, Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007-2013, Unione Europea, Dipartimento per le Libertà Civili e per l'Immigrazione, Ministero dell'Interno, 21 dicembre 2009.
15. Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT), *La classificazione delle professioni. 3.4.5.2.0. - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale*, 2021, https://www.istat.it/it/archivio/18132, ultimo accesso 30/10/2024.
16. Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche (INAPP), *Atlante del lavoro e delle qualificazioni. Dettaglio di Area di attività. ADA.19.02.12 (ex ADA.22.216.690) - Servizio di mediazione inter-culturale*, URL: https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada_pre.php?id_ada=690&id_repertorio=&codice_repertorio=SR, ultimo accesso 30/10/2024.
17. Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche (INAPP), *Mediazione interculturale. Settore 19. Servizi socio-sanitaria. Repertorio – Lazio*, febbraio 2019, pp. 1-12, URL: https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_profilo.php?id_profilo=11849, ultimo accesso 30/10/2024.
18. ItAliena, "Valle D'Aosta – Iscrizione all'elenco regionale dei mediatori interculturali", 2/06/2012, *ItAliena*, URL: https://italiena.wordpress.com/2012/06/02/valle-daosta-iscrizione-allelenco-regionale-dei-mediatori-interculturali/, ultimo accesso 30/10/2024.
19. Luatti L., *Trent'anni di mediazione (linguistica) interculturale*, contributo al Convegno "La mediazione interculturale. Strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze", Ravenna, 26/11/2020.
20. Melandri E., Carbonari L., Ricci A., *La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze. Dossier di sintesi. Giugno 2014*, Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007-2013, Azione 7, Annualità 2012, Capacity Building, Unione Europea, Ministero dell'Interno, 2014.
21. Ministero della Giustizia, Documento di preparazione a cura dei mediatori della casa circondariale di Teramo, *La mediazione interculturale: una scommessa per il futuro*, intervento al Convegno "La mediazione interculturale in Abruzzo: quale riconoscimento", Teramo, 22 marzo 2010.
22. Ministero dell'Istruzione e del Merito, *Titoli equipollenti alle lauree triennali o di primo livello in scienze della mediazione linguistica*, 2019, URL: https://www.mur.gov.it/it/aree-tematiche/universita/offerta-formativa/titoli-equipollenti-alle-lauree-triennali-o-di-primo, ultimo accesso 30/10/2024.

23. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, *Decreto ministeriale 8 gennaio 2018. Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13* Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, n. 20, 25/01/2018.
24. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Definizione del profilo professionale*, 2022, URL: https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/Altre-info/e/2/o/41///id/85/Definizione-del-profilo-professionale, ultimo accesso 30/10/2024.
25. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Mediazione - Quadro normativo*, 28 febbraio 2022, URL: https://www.integrazionemigranti.gov.it/Altre-info/id/81/Mediazione-Quadro-normativo, ultimo accesso 30/10/2024.
26. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Mediazione interculturale - Unione Europea e quadro comparato*, 2022, URL: https://www.integrazionemigranti.gov.it/it-it/Altre-info/e/2/o/25///id/43/Mediazione-interculturale-Unione-Europea-e-quadro-comparato, ultimo accesso 30/10/2024.
27. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Regione Abruzzo: la mediazione interculturale. Norme di riferimento*, URL: http://sitiarcheologici.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/Abruzzo_scheda.html, ultimo accesso 30/10/2024.
28. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Provincia Autonoma di Bolzano: la mediazione interculturale. Norme di riferimento*, URL: http://sitiarcheologici.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/Bolzano_scheda.html, ultimo accesso 30/10/2024.
29. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Provincia Autonoma di Trento: la mediazione interculturale. Norme di riferimento*, URL: http://sitiarcheologici.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/Trento_scheda.html, ultimo accesso 30/10/2024.
30. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Regione Emilia-Romagna: la mediazione interculturale. Norme di riferimento*, URL: http://sitiarcheologici.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/EmiliaRomagna_scheda.html, ultimo accesso 30/10/2024.
31. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Regione Puglia: la mediazione interculturale. Norme di riferimento*, URL: http://sitiarcheologici.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/Puglia_scheda.html, ultimo accesso 30/10/2024.
32. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, *Regione Umbria: la mediazione interculturale. Norme di riferimento*, URL: http://sitiarcheologici.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/Umbria_scheda.html, ultimo accesso 30/10/2024.
33. Mirisola C., *ForMe. Percorso formativo per mediatori transculturali in ambito sanitario*, INMP, Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di Paesi Terzi (programma annuale 2013), Ministero dell'Interno, Ministero della Salute, Roma, 2015, URL: https://www.inmp.it/ita/Pubblicazioni/Libri/Volume-finale-del-Progetto-ForMe.-Percorso-formativo-per-mediatori-transculturali-in-ambito-sanitario, ultimo accesso 30/10/2024.

34. Morniroli A., Cipolla A., Fortino T. (a cura di), *Dialoghi. Metodologie e strumenti di mediazione linguistica e culturale*, Dedalus cooperativa sociale, Gesco consorzio di cooperative sociali, Napoli, 2004, pp. 5-34.
35. Provincia Autonoma di Bolzano, Giunta provinciale, *Approvazione del programma del corso annuale a tempo pieno per la qualifica di "mediatore/trice Interculturale" (art. 5, comma 2 della LP 12/11/1992, n. 40)*, 26/11/2001, n. 4266, Bollettino Ufficiale n.51/I-II dell'11/12/2001, pp. 89- 105.
36. Quirico M., *Una proposta per riconoscere la professionalità dei mediatori interculturali*, 24 febbraio 2021.
37. Regione Abruzzo, *Allegato A. "Mediatore culturale" – approvazione della qualifica professionale e dei relativi standard formativi*, Delibera G.R. n. 1386/P, 29/11/2006.
38. Regione Abruzzo, *Standard minimo di percorso formativo qualificazione di mediatore interculturale*, Determinazione dirigenziale n. 139/DPG009 (11/06/2019), pp. 1-8.
39. Regione Autonoma della Sardegna, Sardegna Immigrazione, *Mediazione linguistica e culturale*, 2022.
40. Regione Autonoma della Sardegna, *Repertorio Figure Professionali*, Sistema informatico del lavoro in Sardegna, 2022.
41. Regione Autonoma della Sardegna, *Regione Sardegna: Avviso pubblico per la costituzione di una lista di mediatori interculturali per servizi di mediazione in ambito sociale, scolastico, sanitario, del lavoro, questure e tribunali (scad. 31/12/2016)*, 2016.
42. Regione Autonoma della Valle d'Aosta, Assessorato Affari europei del lavoro, inclusione sociale e trasporti, Dipartimento Politiche del lavoro e della formazione, *Approvazione della revisione, ai sensi della D.G.R. 396 in data 3/02/2018, dei profili professionali di: assistente personale, tata familiare, mediatore interculturale, referente sei servizi per anziani*, Delibera dirigenziale n. 4387, 29/07/2019.
43. Regione Autonoma della Valle d'Aosta, *Mediazione interculturale. Servizio di mediazione interculturale nell'ambito dei servizi socio-sanitaria territoriali*, 28/02/2019.
44. Regione Basilicata, Giunta regionale, Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro, Formazione e Ricerca, Ufficio Progettazione Strategica, *D.G.R. n. 167/2013 e s.m.i. "Repertorio delle Qualifiche della Basilicata". Approvazione scheda di qualificazione di "Tecnico esperto per la mediazione culturale"*, Deliberazione n. 1514, 17/11/2015.
45. Regione Basilicata, *Disciplinare recente criteri e modalità per l'iscrizione nel registro regionale dei mediatori interculturali per i servizi di mediazione in ambito sociale, scolastico, sanitario, lavorativo legale e giudiziario, istituito ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 13/2016*.
46. Regione Calabria, Repertorio Regionale della Qualificazioni e delle Competenze. Scheda di figura professionale. Tecnico della Mediazione Interculturale, pp. 1-6, dicembre 2021.
47. Regione Campania, Sintesi s.r.l. Formazione Universitaria e Professionale, *Corso di Formazione Professionale Online autorizzato della Regione Campania per il rilascio della qualifica professionale "Mediatore Culturale"*, 2021.
48. Regione Emilia-Romagna, *Mediatore interculturale*, 02/12/2020, pp. 1-4.
49. Regione Lazio, Direzione Formazione, ricerca e innovazione, scuola e università, diritto allo studio, Area Programmazione dell'offerta formativa e di orientamento, *Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione delle modifiche agli standard professionali di 8 profili appartenenti ai settori economico-professionali dell'"Area comune", delle "Produzioni alimentari", dei "Servizi socio-sanitari" e del "Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda" e corrispondente eliminazione di profili superati, approvazione degli standard minimi di percorso formativo concernenti i suddetti 8 profili rivisti*, Determinazione n. G09492, 11/07/2019.
50. Regione Lazio, Direzione Formazione, ricerca e innovazione, scuola e università, diritto allo studio, Area Programmazione dell'offerta formativa e di orientamento, "Dettaglio de profilo. Codice: S1.5", *Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione*

delle modifiche agli standard professionali di 8 profili appartenenti ai settori economico-professionali dell'"Area comune", delle "Produzioni alimentari", dei "Servizi socio-sanitari" e del "Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda" e corrispondente eliminazione di profili superati, approvazione degli standard minimi di percorso formativo concernenti i suddetti 8 profili rivisti, Determinazione n. G09492, 11/07/2019.

51. Regione Lazio, Direzione Formazione, ricerca e innovazione, scuola e università, diritto allo studio, Area Programmazione dell'offerta formativa e di orientamento, "Allegato 7. S1.5. Mediatore interculturale", *Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione delle modifiche agli standard professionali di 8 profili appartenenti ai settori economico-professionali dell'"Area comune", delle "Produzioni alimentari", dei "Servizi socio-sanitari" e del "Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda" e corrispondente eliminazione di profili superati, approvazione degli standard minimi di percorso formativo concernenti i suddetti 8 profili rivisti*, Determinazione n. G09492, 11/07/2019.
52. Regione Lazio, Direzione Formazione, ricerca e innovazione, scuola e università, diritto allo studio, Area Programmazione dell'offerta formativa e di orientamento, "Allegato 8. Standard minimo di percorso formativo profilo professionale mediatore interculturale", *Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione delle modifiche agli standard professionali di 8 profili appartenenti ai settori economico-professionali dell'"Area comune", delle "Produzioni alimentari", dei "Servizi socio-sanitari" e del "Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda" e corrispondente eliminazione di profili superati, approvazione degli standard minimi di percorso formativo concernenti i suddetti 8 profili rivisti*, Determinazione n. G09492, 11/07/2019.
53. Regione Liguria, *Mediatore interculturale*, 2017, pp. 1-2 https://www.regione.liguria.it/components/com_publiccompetitions/includes/download.php?id=34275:6-mediatore-interculturale-31611.pdf , ultimo accesso 30/10/2024.
54. Regione Liguria, Agenzia regionale per il lavoro, la formazione e l'accreditamento (Alfa), *Mediatore interculturale*, 2017, pp. 1-9 https://www.alfaliguria.it/_docs/accreditamento/DGR-915-20171113_Accreditamento_Lavoro-Allegato.pdf ultimo accesso 30/10/2024
55. Regione Lombardia, *Profili professionali. 21.1 Animatore di comunità. 21.2 Operatore sociale di strada*, 2016, pp. 247-251.
56. Regione Marche, Giunta regionale, Sevizio Sanità, *Trasmissione documenti "Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei Servizi sanitari della regione Marche" e "Fax-simile di capitolato speciale di appalto per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario"*, Prot. 570/AR5/AR5/P, 21/01/2016, pp. 1-19.
57. Regione Molise, Giunta regionale, Social work – Social welfare, *Cod.3.02 SURT – Mediatore Interculturale*, pp. 54-56, 2011.
58. Regione Sicilia, Assessorato dell'istruzione e della formazione professionale, Dipartimento dell'istruzione e della formazione professionale, *Approvazione del profilo di "Mediazione Interculturale" con la relativa scheda corso nel Repertorio delle Qualificazioni della Regione Sicilia. D.A. n. 21*, 09/01/2018, pp. 1-4.
59. Regione Sicilia, Assessorato dell'istruzione e della formazione professionale, Dipartimento dell'istruzione e della formazione professionale, *Scheda Mediatore Interculturale, D.A. n. 21. Approvazione del profilo di "Mediazione Interculturale" con la relativa scheda corso nel Repertorio delle Qualificazioni della Regione Sicilia*, 09/01/2018, pp. 1-7.
60. Regione Sicilia, *Regolamento per la tenuta e la revisione dell'elenco regionale dei mediatori culturali previsto dall'art. 13, commi 1,2 e 3 della legge regionale n. 20 del 29 luglio 2021 "legge regionale per l'accoglienza e l'inclusione"*, 2021.
61. Regione Toscana, Settore FSE e Sistema della formazione e dell'orientamento, Repertorio regionale delle figure professionali (RRFP), Dettaglio scheda figura professionale, *Tecnico della progettazione degli interventi di orientamento e integrazione interculturale per i*

cittadini stranieri, dell'accompagnamento all'accesso ai servizi e della mediazione linguistico-culturale – Mediatore Interculturale (506), 31/10/2018.
62. Regione Toscana, *Linee guida per la definizione della figura professionale del mediatore ai fini dell'inserimento nel repertorio regionale delle figure professionali (RRFP)*, Progetto teams. Tuscany Empowerment Actions for Migrants System, Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020, Unione Europea, Regione Toscana, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero dell'Interno.
63. Regione Umbria, Catalogo Unico Regionale dell'Offerta di Apprendimento – Scheda corso ID 8516, *Denominazione progetto. Mediatore interculturale*, 2013, pp. 1-23.
64. Scialdone A *Qualificazione e regolazione delle funzioni di Mediazione interculturale: un confronto tra modelli e standard di stati membri UE*. In G. Messina, E. Nicosia, C.M. Porto (a cura di), Oltre la Globalizzazione – Sud/South. Società di Studi Geografici. Memorie Geografiche NS 26, 2024, pp.439-446 Isbn: 978-88-94690163.
65. Scuola Formazione Educazione Permanente (SFEP) Città di Torino, Dipartimento Servizi Sociali, Socio Sanitari e Abitativi, *Corso di Mediazione Interculturale (600 ore)*, 2019, pp. 1-5.
66. Senato della Repubblica, *N. 230, Disegno di Legge d'iniziativa dei senatori Di Biagio, Dalla Zuanna, Romano. Delega al Governo per l'istituzione dell'Albo dei mediatori interculturali*, Comunicato alla Presidenza, 19 marzo 2013.
67. Servizio Sanitario della Toscana, Centro Salute Globale Regione Toscana, FORMAS, FAMI Unione Europea, *Corso Progetto ICARE. La presa in carico dei soggetti vulnerabili in ambito materno-infantile*, Progetto ICARE – Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency HOME/2017/AMIF/AG/AMAS/0075, FAMI, Unione Europea, 2019.
68. Sistema nazionale di certificazione delle competenze, *Linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari (articolo 3, comma 5, decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13)*, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie generale, n. 13, Allegato A, 18/01/2021.
69. Sistema Puglia, *Figura: 432 – Tecnico della mediazione interculturale*, 2011, pp. 1-4.
70. Translators without Borders', Save the Children, European, Field Guide to Humanitarian Interpreting &Cultural Mediation, Commission's Civil Protection, Humanitarian Aid department (ECHO), 2017, URL: https://translatorswithoutborders.org/resource/field-guide-to-humanitarian-interpreting-and-cultural-mediation/, URL: ultimo accesso 30/10/2024.
71. Unione Europea, Regione Calabria, *Tecnico della Mediazione Interculturale (CUP progetto B35B19000250006)*, PON "Inclusione", Fondo Sociale Europeo 2014-2020, Progetto "Più – SU.PR.EME", dicembre 2021.
72. Unione Europea, Regione Campania, *Repertorio dei titoli e delle qualificazioni delle Regione Campania. Standard formativo. Mediatore culturale*, 2021, pp. 1-10.
73. World Health Organization (WHO), *Refugee and migrant health: Global Competency Standards for health workers*, WHO, Geneva, 2021, p.22, URL: https://www.who.int/publications/i/item/9789240030626, ultimo accesso 30/01/2023.
74. World Health Organization (WHO*), Curriculum guide to support the operationalization of refugee and migrant health: global competency standards for health workers*. Geneva, 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO;
75. World Health Organization (WHO*), Knowledge guide to support the operationalization of the refugee and migrant health: global competency standards for health workers.* Geneva, 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.