

**IL PAZIENTE/UTENTE SEMBRA TIMOROSO E DIFFIDENTE NEI CONFRONTI DELLA STRUTTURA SOCIO-SANITARIA E DEL SUO PERSONALE.**

Una sensazione di sicurezza è molto importante quando si vogliono costruire relazioni terapeutiche efficaci. Spesso persone con background culturali diversi si sentono insicure nell'avere a che fare con i servizi socio-sanitari e le ragioni più comuni sono molteplici: mancanza di familiarità o sfiducia nei confronti del sistema sanitario del Paese ospitante - forse a causa di precedenti esperienze traumatiche -, ignoranza della lingua e timore che potenziali irregolarità possano essere segnalate ai servizi immigrazione. Il concetto di riservatezza è decisamente cruciale in tale contesto: le persone devono essere rassicurate sulla protezione delle informazioni che forniranno. Sono necessari un ambiente sicuro e una comunicazione efficiente per ottenere un'elevata soddisfazione del paziente e un buon rapporto terapeutico.

**01**

Rassicurare il paziente/utente sul fatto che si è lì per aiutare. Chiarire la propria posizione e che non si ha alcun collegamento con i servizi immigrazione.

**02**

Spiegare il concetto di riservatezza e fare sentire il paziente/utente al sicuro e protetto in merito alle informazioni che condividerà.

**03**

Parlare in modo semplice e con un tono amichevole. Cercare di far sentire il paziente/utente al sicuro e benvenuto. Dare alla persona il tempo di aprirsi e mostrarle empatia.

**04**

---

---

---

---

---

---

### ESEMPIO PRATICO

Una giovane rifugiata incinta è ospitata in un centro di accoglienza per donne e ha bisogno di alcuni esami per monitorare la sua gravidanza. Ha avuto esperienze negative con i medici nel suo Paese d'origine e non si fida di un medico maschio per sottoporsi alla visita ginecologica. Inoltre si sente a disagio nel recarsi in uno studio medico, perché teme che possa avere a che fare con i servizi immigrazione. Una professionista (donna) del centro la accompagnerà per tutta la durata dell'esame.

### SOLUZIONE

La professionista del centro di accoglienza chiama in anticipo l'ufficio medico per spiegare il problema e organizzare un consulto con una dottoressa per aiutare la donna a sentirsi più a suo agio e sicura. L'ostetrica e/o il medico chiariscono bene lo scopo dell'esame, magari utilizzando ausili visivi come volantini o immagini.

### Partner di progetto



Per maggiori informazioni visita  
[www.i-care-project.net](http://www.i-care-project.net)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The I-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.