

## **Finestra d'amicizia 友谊之窗 (Milano, Italia)**

### **Sportelli territoriali per migranti di informazione e supporto su temi legati alla salute**

*Monserrate dal 2008 è presente a Milano nelle zone di maggiore concentrazione di immigrazione cinese attraverso la "Finestra d'amicizia 友谊之窗" che **supporta il percorso di inclusione sociale di immigrati attraverso l'accompagnamento personalizzato e l'orientamento scolastico, professionale, sociale e della salute.** L'attività della "Finestra d'amicizia 友谊之窗" - realizzata grazie al co-finanziamento del Comune di Milano - è in continua espansione, con un incremento medio annuo delle richieste da parte dell'utenza del 150%, a riprova del radicamento e del riconoscimento di fiducia di cui tale servizio gode all'interno della comunità cinese.*

Gli **Sportelli territoriali di informazione e supporto su temi legati alla salute**, avvalendosi di personale altamente qualificato, orientano alla conoscenza del sistema sanitario nazionale e, accrescendo nei migranti la consapevolezza delle proprie esigenze e superando logiche assistenzialiste, agevolano la fruizione dei servizi in condizione di parità. In presenza di situazioni multiproblematiche che coinvolgono più membri di una stessa famiglia, vengono programmati interventi personalizzati di accompagnamento, informazione ed educazione sanitaria, mediazione linguistica e interculturale che rispondano efficacemente al bisogno dei migranti e facilitino il lavoro dei servizi sanitari.

Punto di connessione tra il sistema sanitario nazionale e il territorio, questi sportelli hanno un ruolo fondamentale per la popolazione immigrata in quanto rilevano dati, registrano situazioni di necessità sanitaria prima degli ospedali stessi e spesso recepiscono bisogni o individuano problemi che sfuggono allo stesso sistema sanitario.

Il lavoro di front-office presso le sedi territoriali si integra con un'intensa attività di back-office (presso la sede di Monserrate) finalizzata non solo a evadere i bisogni rilevati, mantenere i contatti con l'utenza e i servizi, sviluppare nuove collaborazioni, ma anche a elaborare report, reperire informazioni, aggiornare costantemente il database informatico, tenere relazioni attive con la ASL di competenza e i vari servizi sanitari interessati.

La "Finestra d'amicizia 友谊之窗" in questo modo riesce a disegnare un quadro più chiaro di un bisogno sanitario sempre più complesso e in continua evoluzione e promuovere la possibilità di realizzare nuovi interventi efficaci di prevenzione.

Dal 2008 la "Finestra d'amicizia 友谊之窗" ha raggiunto **700 utenti** per almeno **2000 interventi** con il coinvolgimento di **100 enti del territorio** sanitari (SERT, UOMPIA, ASL, medici di base, ...), enti legati all'insegnamento lingua italiana (CTP), enti del mondo lavoro, questura.

