

---

# Elementi per considerare la diversità culturale in istituzioni che si occupano di persone bisognose di sostegno

---

## Quando le persone residenti hanno un passato migratorio

I fenomeni migratori ci sono sempre stati, ma in questi ultimi decenni i movimenti di popolazioni provocati da problemi economici, politici o climatici hanno subito una considerevole accelerazione. Questa diversità sociale si ritrova nelle istituzioni sociali, dove sempre più persone hanno un passato migratorio e dove una parte del personale è di origine straniera. Tale eterogeneità comporta nuove sfide che bisogna affrontare in modo chiaro e aperto in seno alle istituzioni.

Questo documento illustra gli aspetti principali legati alla presenza di persone residenti con un passato migratorio.

### Cos'è la cultura?

Occorre innanzitutto sottolineare che l'appartenenza a una determinata cultura è solo uno degli elementi che compongono l'identità di una persona. Ci sono altri elementi che ricoprono un ruolo, talvolta anche più importante come, tra gli altri, il fatto di essere uomo o donna, l'età, l'identità sessuale, il fatto di vivere in campagna o in città, il tipo di formazione o il lavoro svolto. L'appartenenza culturale costituisce un elemento supplementare ma, come per gli altri elementi, non significa che tutti i membri di una stessa cultura condividano le stesse caratteristiche. Gli elementi culturali (come il modo di praticare una religione, una lingua o le abitudini culinarie) non sono né determinati né statici, ma ogni persona li declina a proprio modo. Inoltre, il fatto di aver sperimentato una migrazione cambia il rapporto con la cultura d'origine e comporta un'integrazione più o meno marcata di elementi della cultura di accoglienza. In generale, le persone con passato migratorio «navigano» tra due culture e occorre quindi parlare di doppia appartenenza.

La diversità culturale deve quindi venir considerata a partire dal modo in cui la persona la vive, senza cadere in generalizzazioni e categorizzazioni. Ogni situazione potenzialmente problematica deve innanzitutto essere analizzata in funzione dell'individuo stesso (le sue risorse e i suoi limiti) e dell'istituzione (con il suo particolare contesto e la sua capacità di adattarsi) in cui vive o lavora.

### Alcune cifre

La proporzione di persone anziane straniere aumenta di anno in anno. Nel 2017 l'11% delle persone con più di 65 anni era straniero<sup>1</sup>. Tra le persone anziane straniere troviamo principalmente italiani (38%), tedeschi (14%), persone provenienti dalla ex Jugoslavia<sup>2</sup> (11%) e

---

<sup>1</sup> <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/popolazione/effettivo-evoluzione/eta-stato-civile-nazionalita.assetdetail.6046306.html>.

<sup>2</sup> I paesi della ex Jugoslavia comprendono: Serbia (3%), Croazia (1%), Macedonia (2%), Kosovo (3%), Slovenia (meno dell'1%), Bosnia-Erzegovina (2%) e Montenegro (meno dell'1%).

francesi (7%). Gli spagnoli e gli austriaci rappresentano il 5% della popolazione anziana straniera e le persone di origine turca raggiungono il 3%. Queste cifre non parlano tuttavia delle persone di origine straniera naturalizzate e nemmeno delle svizzere e degli svizzeri che hanno cambiato regione linguistica all'interno del paese (ciò che può porre ad esempio dei problemi linguistici). Inoltre queste cifre includono anche persone che sono nate e cresciute in Svizzera, ma che non possiedono la nazionalità svizzera.

È molto difficile fare proiezioni future, prevedere ad esempio quante persone migranti attualmente con meno di 65 anni torneranno nel paese d'origine o trascorreranno la vecchiaia in Svizzera. Alcuni studi citano la regola secondo cui un terzo dei migranti rientra nel paese, un terzo rimane in Svizzera e un terzo fa la navetta tra i due paesi<sup>3</sup>. Ciò dipende tuttavia molto dal paese di origine; i portoghesi ad esempio rientrano più spesso in patria<sup>4</sup>. Bisogna inoltre sottolineare che le persone anziane migranti costituiscono un gruppo sociale con una maggiore precarietà sociale, economica e sanitaria, che si spiega con le condizioni di migrazione, la situazione professionale e un accesso alle cure più limitato.

I dati concernenti la proporzione di persone residenti in case di cura con un passato migratorio sono scarsi. Uno studio realizzato nel 2011 in 14 case di cura vodesi ha stimato a circa 13% la percentuale di persone residenti migranti, di cui quasi la metà era di origine italiana o spagnola<sup>5</sup>.

#### Le conoscenze linguistiche

Tra le difficoltà che la persona residente migrante può incontrare entrando in un istituto per persone bisognose di sostegno troviamo la problematica della lingua d'accoglienza. Una scarsa conoscenza della lingua della regione di accoglienza può costituire un ostacolo. Questo dipende da numerosi fattori, come ad esempio l'età al momento della migrazione, il tipo di lavoro svolto, la lingua d'origine o il livello di integrazione nella società d'accoglienza. Difficoltà sul piano linguistico possono causare problemi di comunicazione con il personale curante e di integrazione nella vita dell'istituto. Inoltre i disturbi cognitivi possono talvolta diminuire le capacità linguistiche nella lingua imparata e portare la persona residente migrante a esprimersi quasi esclusivamente nella sua lingua materna.

Al di là dei problemi di comprensione, la lingua è anche riflesso di peculiarità culturali. La possibilità di esprimersi nella propria lingua materna può quindi essere importante per parlare di argomenti molto personali, come la pratica religiosa o le questioni legate alla salute.

Di fronte a problemi di natura linguistica bisogna assolutamente chiedere aiuto (ad esempio in occasione dell'ammissione all'istituto o dei colloqui annuali) a membri della famiglia che padroneggiano la lingua d'accoglienza o a **interpreti interculturali**. Gli interpreti interculturali

<sup>3</sup> Bolzman, Claudio, Rosita Fibbi e Marie Vial (2006), *What to do after retirement? Elderly migrants and the question of return*. Journal of ethnic and migration studies, 32 (8), 1359-1375.

<sup>4</sup> Hildegard Hungerbühler e Corinna Bisegger (2012), *Und so sind wir geblieben ... Ältere Migrantinnen und Migranten in der Schweiz* (originale tedesco, disponibile anche in francese). Documentazione sulla politica migratoria in collaborazione con il Forum nazionale anzianità e migrazione. Commissione federale della migrazione: Berna.

<sup>5</sup> Christen-Gueissaz, E., Cochand, S., Cornuz, N. e Martinet, E. (2011), *Enjeux de la diversité culturelle dans l'interaction entre résidents migrants et professionnels de l'accompagnement*. Rapport de recherche à l'attention de la Fondation Leenaards. Dossier de recherche no 1189.2.

hanno la particolarità di tradurre ciò che viene detto tenendo conto dell'origine culturale e sociale delle persone presenti.

→ Interprete interculturale nei vostri paraggi : [Agenzie d'interpretariato interculturale](#)  
Anche l'UFSP ha istituito un servizio nazionale d'interpretariato telefonico dove è possibile, in pochi minuti, trovare una persona che faccia una traduzione telefonica in oltre 30 lingue: [Servizio nazionale d'interpretariato telefonico](#).

Inoltre anche il personale curante possiede talvolta delle competenze linguistiche che possono facilitare la comunicazione con le persone residenti migranti. Queste persone possono così diventare delle risorse nella presa a carico e l'accompagnamento dei/delle residenti.

Numerosi documenti sulla salute e la vecchiaia sono disponibili in diverse lingue sul sito: [migesplus](#). Ecco alcuni documenti:

- [Invecchiare in Svizzera](#) (disponibile in 8 lingue)
- [Guida alla salute in Svizzera](#) (disponibile in 18 lingue)

#### Quali sono i desideri delle persone residenti?

Al di là della lingua, la diversità culturale può presentare dei problemi per quanto riguarda l'adattamento alla struttura e al funzionamento dell'istituzione. Qual è il rapporto della persona residente con le cure, il cibo, la pratica religiosa o la famiglia? Oltre agli aspetti culturali bisogna sottolineare che l'entrata in un istituto rappresenta per ogni persona residente un cambiamento importante delle sue abitudini e del suo modo di vivere.

È dunque importante affrontare queste questioni durante il **colloquio d'ammissione nell'istituto**, che permette di esprimere i desideri della persona residente e le peculiarità magari legate alla sua origine culturale. L'inclusione dei famigliari può essere una risorsa preziosa per conoscere meglio la persona e la sua cultura. Un'apertura al dialogo e un'attitudine senza pregiudizi sono essenziali per poter permettere alla persona residente di esprimere i propri desideri.

*Quali sono le abitudini o i divieti alimentari? La persona è religiosa praticante? Di cosa ha bisogno per praticarla? Ci sono elementi legati alle cure intime che potrebbero porre dei problemi (ad esempio il genere della persona curante)?*

**La fine della vita** può altresì rappresentare un momento particolarmente intenso in cui elementi culturali o religiosi possono assumere una nuova importanza. È quindi importante averne discusso, se possibile in precedenza, con la persona residente o con la sua famiglia.

*Ci sono cose che si fanno o non si fanno nell'approccio alla morte e che la persona residente vorrebbe rispettare (o veder rispettate) in relazione alla sua cultura e/o religione? In che modo la persona residente e la sua famiglia desiderano che venga gestita la fine della vita a livello delle cure? Quali sono i desideri rispetto al trattamento del corpo?*

Bisogna sottolineare che le persone anziane con passato migratorio hanno spesso la tendenza a iperadattarsi a una situazione per «non disturbare». Ciò è talvolta dovuto al percorso migratorio e al fatto di essere anziani e dipendenti, condizione in cui i bisogni specifici sono spesso minimizzati. Per questo motivo una relazione più personale con le persone residenti

(che necessita di tempo e di disponibilità) e un'attitudine di apertura e di ascolto possono facilitare l'espressione dei desideri della persona residente contribuendo a una migliore qualità di vita e ad accrescere il sentimento di essere rispettati nella propria specificità.

→ [Cure palliative adeguate alla sensibilità dei migranti](#)

→ [Direttive anticipate CRS](#) (disponibile in 9 lingue)

In che modo l'istituzione può rispondere ai desideri delle persone residenti?

L'istituzione dovrebbe provare a soddisfare i desideri espressi dalla persona residente nei limiti delle possibilità organizzative e umane. La via pragmatica dovrebbe essere privilegiata rispetto alle questioni di principio.

*È possibile modificare leggermente gli orari del personale affinché sia una donna (rispettivamente un uomo) a occuparsi dell'igiene della persona residente? È possibile adattare il menù in funzione delle sue abitudini o dei suoi divieti alimentari specifici?*

Si tratta sempre di trovare un buon compromesso tra lo sforzo intrapreso affinché la persona residente possa sentirsi rispettata e «a casa sua» e i limiti dell'istituzione per quanto riguarda la sua capacità di adattarsi a tutte le richieste. Bisogna inoltre valutare l'insieme degli interessi in gioco, quelli della persona residente e della sua famiglia, ma anche quelli del personale e dell'istituzione in generale.

La posizione dell'istituto di cura nei confronti dei desideri della persona residente deve essere chiarita rapidamente, idealmente al momento dell'ammissione.

Per l'istituzione è talvolta difficile comprendere certi desideri della persona residente o il modo in cui vengono espressi, poiché lontani da quelli della cultura d'accoglienza. Di fronte a problemi di comunicazione o a conflitti può essere importante sollecitare la famiglia, le associazioni di migranti, gli uffici cantonali o comunali che si occupano di integrazione o fare appello a mediatori/mediatrici culturali. Oltre a fare una traduzione culturale, le mediatrici e i mediatori culturali hanno una formazione specifica nella formazione interculturale e dispongono di competenze specifiche nel campo sociale e della salute, ambiti in cui sono sovente chiamati a lavorare.

→ Interprete interculturale nei vostri paraggi: [Agenzie d'interpretariato interculturale](#).

Negli ultimi anni in Svizzera sono stati aperti istituti di cura per persone anziani con un reparto «Mediterraneo», adattato in modo specifico alle persone di cultura italiana (ma talvolta anche spagnola o portoghese).

→ Istituto provvisto di reparto «Mediterraneo»: [La quarta età – età avanzata. Case e istituti di cura per anziani che dispongono di un reparto per persone provenienti dell'area mediterranea](#).

Il razzismo non è mai accettato

Gli atti o le parole razziste non devono mai venir accettate in seno agli istituti, sia che provengano dalle persone residenti, sia dai loro famigliari o dal personale. Ogni parola o atto razzista deve essere preso sul serio e in nessun caso venir banalizzato. L'istituto ha infatti un dovere di protezione nei confronti delle persone residenti e del personale.

Di fronte a situazioni in cui viene constatata un'attitudine razzista, l'istituto deve intraprendere delle misure adeguate per evitare che si riproducano. Un atteggiamento razzista da parte di un'impiegata o un impiegato è contrario al codice deontologico e dovrebbe venir sanzionato. Un comportamento simile da parte di una persona residente deve venir affrontato in una discussione in cui occorre sottolineare e spiegare il valore del rispetto delle differenze in seno all'istituzione. In caso di recidiva si può valutare un'azione più globale coinvolgendo nella discussione la famiglia e/o promuovendo eventualmente iniziative incentrate sulla tolleranza, il rispetto e la diversità.

→ [Formazione e sostegno delle istituzioni nello sviluppo delle competenze transculturali](#)

Per approfondire:

- [Recommandations du conseil d'éthique de l'AVDEMS. Donner des soins en EMS dans un monde multiculturel](#) (in francese)
- [La démence en contexte migratoire. Doublement étranger](#) (in francese e tedesco)
- [«Alors nous sommes restés...» Les migrantes et les migrants âgés en Suisse](#) (in francese e tedesco)
- [NOI RESTIAMO. Migranti anziani in Svizzera](#) (video)
- [Diversität in Alters- und Pflegeheimen](#) (in tedesco)
- [Unterlagen für Ihren Unterricht. Lehrmittel Migration – Alter – Gesundheit](#) (in tedesco)

**Editore**

CURAVIVA Svizzera, settore specializzato Persone anziane  
Zieglerstrasse 53  
casella postale 1003  
3000 Bern 14

**Autore**

Dr. Michela Canevascini  
© CURAVIVA Svizzera, febbraio 2019