

# migrant-friendly hospitals

## Subproject C:

### Formazione del personale mirante allo sviluppo di competenze culturali

#### *Questionario per la valutazione della formazione mirante allo sviluppo di competenze culturali in ambito clinico - Post (CCCTEQ-POST)*

Marzo 2004

**Karl Krajic**

**Robert C. Like**

**Beate Schulze**

**Christa Straßmayr**

**Ursula Trummer**

**Juergen M. Pelikan**

Ludwig Boltzmann Institute for the  
Sociology of Health and Medicine  
WHO Collaborating Centre for  
Health Promotion in Hospitals and Health Care  
Rooseveltplatz 2/4  
A-1090 Vienna, Austria

TEL: +43 1 4277 48282

FAX: +43 1 4277 48290

EMAIL: [info@mfh-eu.net](mailto:info@mfh-eu.net)

Please do not duplicate, quote from, or circulate without permission of the authors:

Karl Krajic, PhD, Beate Schulze, M.A., Christa Straßmayr, Ursula Trummer, PhD, and Professor Juergen M. Pelikan, PhD, Ludwig-Boltzmann-Institute for the Sociology of Health and Medicine, Vienna, Austria,

Professor Robert C. Like, MD, MS, University of Medicine and Dentistry of New Jersey-Robert Wood Johnson Medical School, New Brunswick, New Jersey, United States of America phone: +1-732-235-7662, email: [like@umdnj.edu](mailto:like@umdnj.edu), <http://www2.umdnj.edu/fmedweb/chfcd/INDE X.HTM>

©2004

Ludwig Boltzmann Institute for the Sociology of Health and Medicine,  
WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care  
Rooseveltplatz 2/4, A-1090 Vienna, Austria TEL: +43 1 4277 48258, FAX: +43 1 4277 48290, EMAIL: [info@mfh-eu.net](mailto:info@mfh-eu.net)



Financially  
supported  
by the  
European  
Commission

bm:bwk

Co-funded by  
bm:bwk –  
Federal Ministry  
for Education,  
Science and  
Culture (Austria)



Pilot hospitals  
from 13  
member  
states of the  
European  
Union



Supporting  
partners



Co-ordinated by LBISHM,  
WHO Collaborating Centre  
for Health Promotion in  
Hospitals and Health Care,  
Institute for Sociology,  
University of Vienna

# migrant-friendly hospitals

## MFH – Progetto – Sottoprogetto C:

### ***Questionario per valutare la formazione del personale mirante allo sviluppo di competenze culturali***

#### **Basato su:**

QUESTIONARIO SULLE COMPETENZE CULTURALI IN AMBITO CLINICO  
(VERSIONE POST-TRAINING) <sup>1</sup>

#### **Perché compilare il presente questionario di valutazione?**

- Le informazioni fornite nel presente questionario saranno utilizzate per valutare il corso di formazione cui Lei ha partecipato.
- La Sua collaborazione permetterà alla struttura ospedaliera di ottimizzare la formazione mirante allo sviluppo di competenze culturali.
- Queste informazioni saranno utilizzate a livello europeo per elaborare specifiche raccomandazioni europee sulla formazione del personale mirante allo sviluppo di competenze culturali.
- La Sua collaborazione può contribuire notevolmente ad aumentare l'importanza attribuita alla formazione del personale mirante allo sviluppo di competenze culturali  
**Grazie della collaborazione!**

#### **INFORMAZIONI SULLA RISERVATEZZA:**

Le Sue risposte personali al presente questionario saranno trattate in maniera RISERVATA e considerate parte integrante del Progetto di Ricerca Europeo condotto da LBI Vienna in qualità di unico coordinatore per l'Europa.

Nessun dato che consente l'identificazione delle risposte personali sarà fornito al Suo ospedale.

#### **Per tutelare il Suo anonimato:**

- Dopo aver compilato il questionario, l'inserisca nella busta e sigilli quest'ultima!
- Le buste sigillate saranno raccolte in ospedale e inoltrate a LBI Vienna perfettamente chiuse!

<sup>1</sup> Robert C. Like (2001). Centro per la Salute delle Famiglie e la Diversità Culturale,

# migrant-friendly hospitals

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE CULTURALI IN AMBITO CLINICO

### A. Dati anagrafici

Data di nascita (giorno/mese/anno): Giorno \_\_\_\_\_ Mese \_\_\_\_\_ Anno \_\_\_\_\_

Indicare la data di nascita esatta. Questo dato servirà da codice per collegare le risposte fornite prima del training a quelle attuali. Collegando le informazioni fornite in entrambi i questionari potremo valutare i cambiamenti avvenuti durante il corso.

### B. Conoscenze

Se ritiene che una domanda non sia pertinente alle Sue mansioni professionali o la Sua sfera di attività, apponga una crocetta sulla casella **NON APPLICABILE**.

Quanto è **INFORMATO/A** su ognuno dei seguenti campi? (Apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

	Per nulla	Poco	Un po'	Alqua nto	Molto	Non applic abile
1. Dati demografici dei diversi gruppi etnici nell'ambito dell'ospedale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Caratteristiche socioculturali dei diversi gruppi etnici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Rischi sanitari a carico dei diversi gruppi etnici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Disparità sanitarie subite dai diversi gruppi etnici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tematiche socioculturali nelle cure/terapie prestate nel Suo reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Etnofarmacologia (p. es. differenze tra le risposte farmacologiche nei diversi gruppi etnici)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

	Per nulla	Poco	Un po'	Alquanto	Molto	Non applicabile
7. Tradizioni terapeutiche diverse (p. es. medicina ayurvedica, medicina tradizionale cinese)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Impatto storico e attuale del razzismo, dei pregiudizi, dei pregiudizi e della discriminazione nell'assistenza sanitaria sui vari gruppi demografici all'interno del Suo paese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Politiche nazionali/regionali riguardanti la diversità culturale nell'assistenza sanitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Politica attuata dal Suo ospedale sul tema della diversità culturale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C. Capacità

Quanto è **COMPETENTE** nell'affrontare i problemi socioculturali nei seguenti campi di assistenza sanitaria? (apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

	Per nulla	Poco	Un po'	Alquanto	Molto	Non applicabile
1. Accogliere i pazienti in modo sensibile alle varie culture di origine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Favorire la prospettiva del paziente sul tema salute e malattia (p. es. sua eziologia, nome della malattia, terapia, decorso, prognosi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Carpire informazioni sull'uso di rimedi popolari e/o altre modalità terapeutiche alternative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Carpire informazioni sul ricorso a guaritori popolari e/o altri medici "alternativi"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Condurre esami medici sensibili alle varie culture di origine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Prescrivere/concordare un programma terapeutico sensibile alle varie culture di origine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

7. Offrire educazione e consulenza sanitaria sensibile alle varie culture di origine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Fornire servizi di medicina preventiva sensibili alle varie culture di origine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Fornire assistenza ai pazienti terminali in modo sensibile alle varie culture di origine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Valutare il sapere in materia di salute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Collaborare con interpreti in campo medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Gestire i conflitti interculturali riguardanti la diagnosi o la terapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Affrontare i problemi di fedeltà/cooperazione interculturale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Gestire i conflitti etnici interculturali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Scusarsi per errori o malintesi interculturali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## D. Incontri/Situazioni

Quanto **A SUO AGIO** si sente nell'affrontare i seguenti incontri o situazioni interculturali? (Apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

	Per nulla	Poco	Un po'	Alquanto	Molto	Non applicabile
1. Trattare con pazienti di diverso background culturale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Trattare con pazienti con scarsa competenza in italiano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Trattare con un paziente che insiste nell'utilizzare o nell'andare alla ricerca di naturopati o terapie alternative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

	Per nulla	Poco	Un po'	Alqua nto	Molto	Non applic abile
4. Individuare le convinzioni inesprese dal paziente o da chi si prende cura del malato ma che potrebbero interferire con il regime terapeutico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Prestare attenzione ai segnali non verbali o all'uso di gesti specifici di una cultura che potrebbero avere significati diversi nelle varie culture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Interpretare le diverse espressioni di dolore, angoscia e sofferenza nelle varie culture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Consigliare al paziente di modificare comportamenti o pratiche relative a convinzioni culturali nocive alla salute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Parlare al paziente della sua malattia in maniera indiretta anziché diretta se più culturalmente appropriato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Comunicare "cattive notizie" prima alla famiglia che al paziente se più culturalmente appropriato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Collaborare con professionisti della sanità di diverso background culturale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Lavorare con un collega che fa osservazioni sprezzanti sui pazienti di un particolare gruppo etnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Trattare un paziente che fa commenti dispregiativi sulla Sua origine etnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Trattare con pazienti che fanno commenti dispregiativi sull'origine etnica di altri pazienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Trattare con grandi gruppi familiari che accompagnano e visitano i pazienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Trattare con pazienti che hanno diverse abitudini alimentari (p. es. Ramadan, determinati standard alimentari come halal o kosher ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Sostenere la necessità dei pazienti a praticare la propria religione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## E. Consapevolezza

1. Quanto **IMPORTANTI** ritiene le questioni socioculturali nelle Sue interazioni con: (Apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

		Per nulla	Poco	Un po'	Alquanto	Molto
a.	Pazienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	Parenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	Altri visitatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.	Colleghi che svolgono la Sua stessa professione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	Altro personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Quanto è **CONSAPEVOLE**? (Apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

		Per nulla	Poco	Un po'	Alquanto	Molto
a.	Della propria identità etnica o culturale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	Degli stereotipi etnici o culturali?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	Di preconcetti e pregiudizi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Quanto **IMPORTANTE** ritiene che i professionisti della sanità seguano corsi di formazione in diversità culturale e/o assistenza sanitaria multiculturale? (Apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

Per nulla	Poco	Un po'	Alquanto	Molto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

## F. Istruzione e formazione

1. Quali dei seguenti moduli formativi sulle competenze culturali Lei ha potuto frequentare in tutto o in parte? (Apporre una crocetta)

(Adattare questa domanda al programma di formazione specifico)

	Ho frequentato una parte del modulo	Ho frequentato l'intero modulo
Modulo 1: Aumentare il grado di consapevolezza e fornire informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modulo 2: Fornire informazioni e sviluppare le capacità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modulo 3: Follow-up 1. Apprendimento sperimentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modulo 4: Follow-up 2. Apprendimento sperimentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Nel complesso, quanto è soddisfatto della qualità dei corsi di formazione miranti allo sviluppo di competenze culturali? (Apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

Per nulla	Poco	Un po'	Alquanto	Molto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Il mio desiderio di acquisire maggiori informazioni sull'assistenza sanitaria culturalmente competente è: (Apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

Molto diminuito	Abbastanza diminuito	Rimasto uguale	Abbastanza aumentato	Molto aumentato
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

## G. IMPATTO

1. Quale impatto Lei ritiene che il corso di formazione mirante allo sviluppo di competenze culturali abbia avuto sulla Sua capacità di rispondere alle esigenze della Sua attività lavorativa? (Apporre una crocetta sulla casella corrispondente)

Nessuno	Poco	Sufficiente	Significativo	Molto significativo	Non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Riportare ogni altro commento o suggerimento.

Molte grazie!

