

Supporting Wellbeing and Integration of Transgender Victims in Care Environments with Holistic Approach

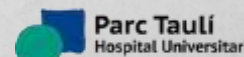
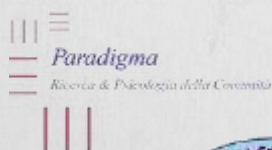
DELIVERABLE 2.6

RACCOMANDAZIONI

PROJECT NUMBER 881635 - SWITCH - REC-AG-2019 / REC-RDAP-GBV-AG-2019



Questo progetto è stato finanziato nell'ambito del Programma Europeo Diritti, Uguaglianza e Cittadinanza (2014-2020).



Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta solo il punto di vista dell'autore ed è sua esclusiva responsabilità. La Commissione Europea non si assume alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.



SWITCH team:

Aragón A. M.; Baione, M.; Bonvicini, F.;
Brando-Garrido, C.; Campanino, M.;
Cardoner N.; Casoni, C.; Catilino, F.;
Dolezalova, P.; Escotorin-Soza, P.; Espelt
C.; Giuliani, S.; Goldberg, X.; Graglia, M.;
Heumann, V.; Malkova, M.; Marino, M.;
Moscano, E.; Orlikova, B.; Pavlica, K.;
Riboldi, B.; Roche, O. R.; Roche, V. I.;
Salzillo, S.; Sanzo I.; Simonova, Z.;
Tedesco, I.

Come citare questo documento:

PROGETTO SWITCH (2021).

Raccomandazioni alle autorità regionali
dei sistemi sanitari pubblici per
promuovere misure di integrazione
sociale e sanitaria per le persone
transgender ed equità. Disponibile su
<https://www.projectswitch.eu/>



Questo progetto è stato finanziato
nell'ambito del Programma Europeo Diritti,
Uguaglianza e Cittadinanza (2014-2020).

Il contenuto di questo deliverable rappresenta solo il punto di vista dell'autore ed è sua esclusiva responsabilità. La Commissione Europea non si assume alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in esso contenute.



RACCOMANDAZIONI

ALLE AUTORITA' REGIONALI DEI SISTEMI SANITARI PUBBLICI
PER PROMUOVERE MISURE DI INTEGRAZIONE SOCIALE E
SANITARIA PER LE PERSONE TRANSGENDER ED EQUITA'

Indice

INTRODUZIONE	4
RACCOMANDAZIONI GENERALI?	5
COSA DOVEBBE SAPERE UN DECISORE POLITICO RISPETTO ALLE PERSONE TRANS	6
CHECKLIST PER LA QUALITA' EMPATICA OF CARE FOR TRANSGENDER PERSONS	8
CHECKLIST FOR EMPATETHIC QUALITY DELL' ASSISTENZA PER LE PERSONE TRANSGENDER (SWITCH PROJECT, 2021)	10
BIBLIOGRAFIA	14

NOTA IMPORTANTE:

Queste raccomandazioni si basano su criteri generali ma devono essere riviste ed adattate da esperti locali in ogni contesto.

Non tutte le raccomandazioni possono essere operabili in tutti i paesi.

È importante che le raccomandazioni **aumentino l'empatia come una parte** dei protocolli esistenti e forniscano una prospettiva analitica riguardo a quegli aspetti che possono ancora essere migliorati **dal punto di vista delle persone transgender**.

Questo documento può essere utile per discutere e fornire nuovi input per i meeting interprofessionali o meeting con i responsabili politici.

Può essere utilizzato come materiale di discussione per verificare se i protocolli esistenti sono progettati realmente per soddisfare le esigenze delle persone transgender.

Se un item non è applicabile nel tuo territorio a causa di differenze legali, culturali o di altro tipo, puoi ignorarlo e basare the l'analisi sugli item che possono essere applicati nel tuo contesto.



Introduzione

L'evidenza scientifica indica che le maggiori difficoltà che le persone transgender incontrano nell'accedere all'assistenza sanitaria non sono solo legate all'esistenza di protocolli adeguati, ma anche al modo in cui vengono implementati. Carlström, R., Ek, S., & Gabrielsson, S. (2020) hanno indicato che: "Identificarsi come transgender può essere un'esperienza positiva che coinvolge sentimenti di congruenza, crescita personale e resilienza. Tuttavia, le popolazioni transgender sono anche vulnerabili a esiti negativi per la salute e la malattia e affrontano barriere all'assistenza sanitaria, inclusa la discriminazione e la mancanza di consapevolezza da parte dei professionisti" (Carlström, & Gabrielsson, 2020, p.1).

Gli atteggiamenti degli operatori sanitari indicano che non è automaticamente facile per molti professionisti fornire un'assistenza adeguata ed empatica. Chapman et al. (2012) affermano che le famiglie LGBT in cerca di assistenza sanitaria per i propri figli possono essere riluttanti a rivelare il proprio orientamento sessuale agli operatori sanitari, poiché non si fidano di essere assistite allo stesso modo delle famiglie eteronormative.

Prendersi cura delle persone transgender richiede la conoscenza delle riassegnazioni anatomiche, degli effetti della terapia ormonale, ma anche delle sensibilità culturali specifiche della comunità dell'identità di genere (Jenner, 2010). Per Jenner, la qualità dell'assistenza (qualità dell'assistenza sanitaria) può essere determinata dall'importanza della sensibilità culturale, del cambiamento delle politiche istituzionali e dell'integrità professionale.

Esiste un'elevata vulnerabilità delle persone transgender nell'assistenza sanitaria e che sono vittime della violazione della loro dignità in relazione alle cure mediche (Carlström e Gabrielsson, 2020). Per questo motivo, gli autori insistono sul ruolo centrale che il personale sanitario può avere come facilitatore ed empower di questi pazienti. "Gli operatori sanitari possono contribuire a ripristinare e sostenere la fiducia delle persone transgender nell'assistenza sanitaria accettando la loro identità e concentrandosi sui loro bisogni sanitari" (Carlström e Gabrielsson, 2020, p, 1).

Sedlak, Veney e Doheny (2016) affermano che sebbene le questioni relative agli individui transgender siano ora discusse più apertamente nel pubblico in generale, tuttavia, gli operatori sanitari spesso esprimono sentirsi a disagio nell'interagire con i TI perché non sono stati istruiti sulla cura dei TI e spesso basano la loro cura su stereotipi insensibili.



Questi studi rafforzano l'idea dell'importanza di utilizzare modelli di cura olistici incentrati sulla cura della persona e sulle caratteristiche di ogni sistema familiare.

Al di là dell'esistenza di protocollo e raccomandazioni personali, è necessario monitorare le abilità intrapersonali, interpersonali e sociali del sanitario che implementa un protocollo per evitare atteggiamenti e comportamenti di sottovalutazione, disprezzo, iper-protezione, esclusione, che violano la dignità e l'autostima del transgender persone.

Raccomandazioni generali?

In Europa ci sono differenze culturali e diversi quadri giuridici. Inoltre, ci sono differenze in un grado maggiore o minore di consapevolezza dell'opinione pubblica sull'argomento.

Per questo motivo è difficile formulare raccomandazioni specifiche utili in modo generalizzato. Proponiamo una checklist che consente a ciascuna amministrazione di verificare la qualità dell'assistenza da una prospettiva empatica focalizzata sulle esigenze e circostanze specifiche delle persone transgender.

Questa lista di controllo mostra i punti di forza e di debolezza di ciascun protocollo da una prospettiva empatica (modello prosociale applicato).

Questo elenco è un adattamento del modello di comunicazione prosociale LIPA NET (Roche, Escotorin e Roche, 2011; Escotorin, 2013; Escotorin, 2020).

In Italia, è stato sviluppato un indice di inclusione per esplorare e misurare il livello di inclusione LGBT da parte delle istituzioni pubbliche (Graglia, 2019). Questo indice è stato utilizzato dal "Comitato Interistituzionale per la lotta all'omotrasnegatività e la promozione dell'inclusione delle persone LGBT" organizzato dal Comune di Reggio Emilia (2017, 2019).

L'obiettivo di questa lista di controllo è visualizzare quali elementi dovrebbero essere rafforzati nell'implementazione di ciascun protocollo per:

- garantire un'assistenza sanitaria efficace alle persone transgender;
- prevenire la transfobia e offrire assistenza sanitaria da una prospettiva empatica, focalizzata sui bisogni specifici e le circostanze delle persone transgender;
- monitorare il livello di formazione e sensibilizzazione del personale sanitario sui bisogni delle persone transgender.



Cosa dovrebbe sapere un rappresentante politico sulle persone trans?

Un protocollo che garantisca veramente l'equità nell'assistenza sanitaria delle persone trans deve basarsi sui seguenti principi:

1. Vulnerabilità. Devi ricordare che le persone transgender sono un gruppo vulnerabile che è stato vittima di stigmatizzazione e pregiudizio. In molti casi hanno subito atti di bullismo e non tutti sono stati supportati in modo positivo nel processo di "transito", sia esso in famiglia, a scuola, in contesti sociali.

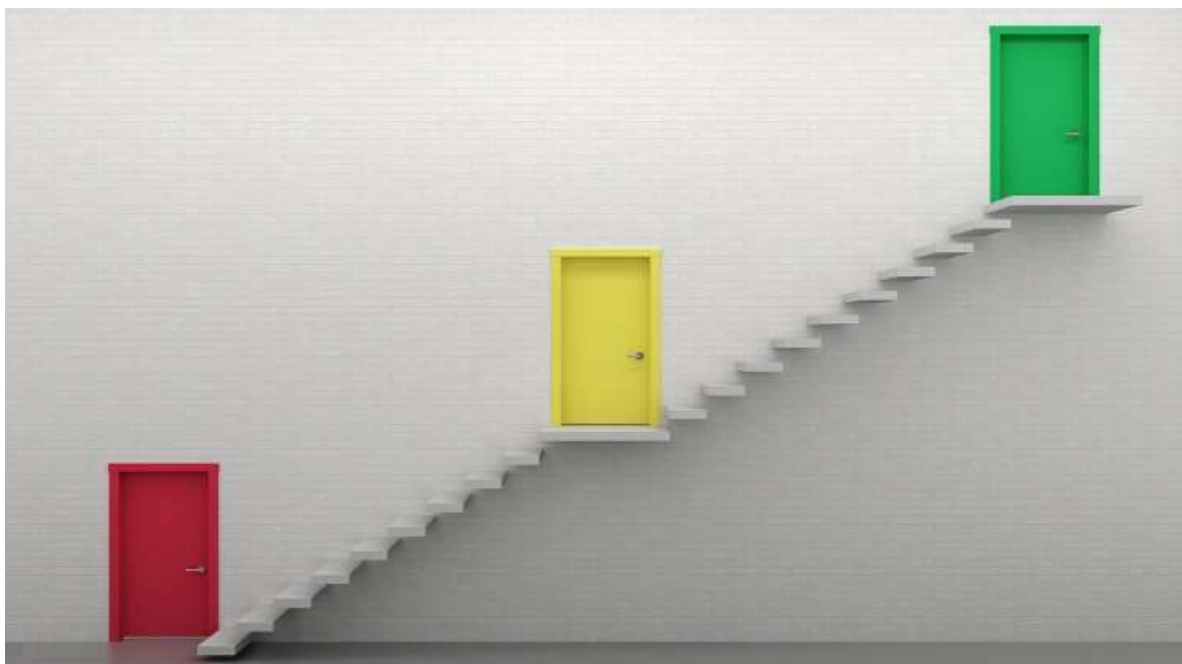
2. L'assistenza sanitaria di qualità è un diritto che i cittadini hanno come tutti i cittadini, tuttavia, la cultura della discriminazione e della violenza contro questo gruppo a causa della loro identità di genere causa disuguaglianza nell'assistenza sanitaria, poiché non sempre hanno accesso alla stessa qualità dell'assistenza persone cisgender. Pertanto, anche se non è contenuto nei protocolli, è probabile che il personale sanitario debba imparare a gestire le proprie strutture di pensiero che sono alla base del pregiudizio, della sottovalutazione, della mancanza di capacità di ascolto, tra le altre abilità.

3. Cultura della tolleranza. Sviluppare un sistema di welfare che accolga e includa le persone trans, consente all'intera comunità di coltivare una cultura della tolleranza, con effetti positivi sulla riduzione dei fenomeni di violenza e discriminazione. Consente inoltre di riflettere sull'uso improprio delle terapie riparative e sulla necessità di intervenire per controllarle da parte delle istituzioni sanitarie.

4. Le esigenze della persona trans sono uniche per ogni persona trans. Il professionista deve fornire le informazioni necessarie affinché la persona possa fare la scelta migliore in base alle proprie esigenze specifiche.



È necessario avanzare in tre livelli d'intervento:



A livello strutturale (delle politiche pubbliche), generando protocolli e norme legali sempre più adattati alla cultura e alle circostanze di questo gruppo in tutte le sue fasi evolutive (infanzia, adolescenza, età adulta e vecchiaia).

A livello di formazione, generare spazi di formazione specifici per il personale sanitario per aiutarli a comprendere i protocolli, rivedere i loro bias (formazione intrapersonale), rivedere e ottimizzare le loro capacità di comunicazione empatica (formazione interpersonale), rivedere il loro linguaggio e renderli consapevoli di ciò che è fisico, psicologico e sociale - essere mezzi per questi pazienti (che hanno subito molti fattori di stress fin dall'infanzia). Si tratta di applicare la capacità di metacognizione. È un'abilità che dovrebbe essere insegnata e addestrata a scuola a qualsiasi età. Ma potrebbe anche essere appreso in età adulta. Certamente, dovrebbe essere un apprendistato e una formazione che costituisce un asse fondamentale dell'autoformazione dei professionisti per verificare il grado di fissazione mentale che ciascuno ha nei confronti dei propri argomenti nelle idee e nei pensieri.

Su un livello pratico, offrire guide specifiche, materiali adattati, micro-video, audiolibri, brevi video di gioco di ruolo, vocabolario specializzato, in un database online facilmente accessibile o un'APP che in tempo reale aiuta il personale sanitario a chiarire i dubbi e può trovare risorse adeguate che gli permettano di intervistare persone transgender, favorendo un rapporto di fiducia con i pazienti.



Checklist per la qualità empatica dell'assistenza alle persone transgender

Checklist per la qualità empatica dell'assistenza dei pazienti transgender. Rivedi il protocollo d'azione della tua regione / paese per quanto riguarda l'assistenza alle persone transgender.

Valuta il livello di sviluppo delle politiche locali nella tua regione o del tuo centro sanitario (nel caso tu sia il direttore di un centro sanitario).

Ogni item propone indicatori di comportamenti positivi necessari per garantire una qualità di cura empatica per le persone transgender.

Questo elenco ti fornirà una mappa utile e veloce per analizzare le tue politiche locali o organizzative di ogni centro sanitario e determinare i possibili punti che dovrebbero essere rafforzati.

Grado di sviluppo

- **Altamente sviluppato:** Si tratta di una misura pianificata, implementata con successo e valutata frequentemente.
- **Sviluppato:** È una misura pianificata, si pensa che funzioni con successo, ma non viene valutata sistematicamente.
- **In via di sviluppo:** Siamo nella fase di pianificazione o abbiamo intrapreso i primi passi di implementazione.
- **Poco sviluppato:** C'è l'idea, l'intenzione di avanzare, è in programma ma c'è ancora molta strada da fare per metterla in pratica.
- **Non sviluppato:** Nulla è stato pensato o fatto a questo riguardo.



ESEMPIO DI COME UTILIZZARE LA CHECKLIST

Dalle risposte è possibile creare un grafico che mostra i punti di forza e di debolezza di ciascun protocollo attualmente in funzione.

Un'altra idea è che a ciascuna risposta possa essere assegnato anche un numero in modo da poter effettuare una valutazione quantitativa dalla percezione delle persone dei protocolli locali:

- 5 – Altamente sviluppato
- 4 – Sviluppato
- 3 – In via di sviluppo
- 2 – Poco sviluppato
- 1 – Non sviluppato

Tutti questi risultati servono come input per discutere la reale qualità empatica dei protocolli esistenti e per determinare dove e come possono essere ulteriormente migliorati.

	Altamente sviluppato	Sviluppato	In via di sviluppo	Poco sviluppato	Non sviluppato
Livello strutturale					
Il protocollo di attenzione alle persone transgender tiene conto delle esigenze dei bambini trans e delle loro famiglie.		X			
È previsto il collegamento in rete tra centri sanitari e scuole frequentate da bambini trans.			X		
Il protocollo di assistenza per le persone transgender tiene conto delle esigenze degli adolescenti trans e delle loro famiglie.				X	
È previsto il collegamento in rete tra centri sanitari e scuole frequentate da adolescenti trans.					X
Il protocollo di assistenza per le persone transgender tiene conto delle esigenze degli adulti trans.			X		
Il protocollo di assistenza per le persone transgender considera le esigenze delle persone anziane trans.					
Il protocollo di attenzione alle persone transgender considera le esigenze delle persone trans che vivono in povertà.	X				
Il protocollo di cura per le persone transgender considera la variabile culturale come un elemento necessario da tenere in considerazione per il processo decisionale.		X			
Il protocollo di cura garantisce ambienti clinici trans-amichevoli			X		



Questionario da auto-somministrare: Checklist per la qualità empatica dell'assistenza alle persone transgender (PROGETTO SWITCH, 2021¹)

	Altamente sviluppato	Sviluppato	In via di sviluppo	Poco sviluppato	Non sviluppato
Livello strutturale					
Il protocollo di attenzione alle persone transgender tiene conto delle esigenze dei bambini trans e delle loro famiglie.					
È previsto il collegamento in rete tra centri sanitari e scuole frequentate da bambini trans.					
Il protocollo di assistenza per le persone transgender tiene conto delle esigenze degli adolescenti trans e delle loro famiglie.					
È previsto il collegamento in rete tra centri sanitari e scuole frequentate da adolescenti trans.					
Il protocollo di assistenza per le persone transgender tiene conto delle esigenze degli adulti trans.					
Il protocollo di assistenza per le persone transgender considera le esigenze delle persone anziane trans.					
Il protocollo di attenzione alle persone transgender considera le esigenze delle persone trans che vivono in povertà.					
Il protocollo di cura per le persone transgender considera la variabile culturale come un elemento necessario da tenere in considerazione per il processo decisionale.					
Il protocollo di cura garantisce ambienti clinici trans-amichevoli					
È garantita la presenza sul territorio di professionisti con conoscenza del transgender e disponibili a supportare il sistema sanitario, oltre che di pazienti a livello personale.					
Sono garantiti spazi di incontro positivi, in cui il personale agisce in modo professionale, preservando la privacy e l'integrità della persona transgender, essendo reattivo e sviluppando rapporti di fiducia					
L'assistenza offerta alle persone transgender è competente					

¹ La qualità prosociale di un rapporto è strettamente correlata all'attribuzione di dignità e competenza attribuita al destinatario. Nel caso delle persone transgender, tutti i protocolli presentati in questo documento ad uso di professionisti riflettono questa attribuzione. Tuttavia, affinché questa attribuzione sia efficace, cioè affinché la percezione del ricevente ne verifichi l'accettazione e la soddisfazione, è necessario utilizzare alcuni mezzi o strumenti che certifichino che questo ricevente sta sperimentando l'orizzontalità nella relazione. Un modo concreto sarebbe creare strumenti che garantiscano che le persone transgender si sentano responsabilizzate, rispettate nella loro dignità e soddisfatte dell'interazione con lo specialista. Sarebbe un modo per ricambiare la prestazione prosociale. Ad esempio, che le persone transgender potrebbero valutare il rapporto con il professionista. La checklist che presentiamo può essere convertita e adattata in un formato a scala lickert in modo che possano qualificarsi, gli stessi elementi che il professionista avrà autovalutato.



	Altamente sviluppato	Sviluppato	In via di sviluppo	Poco sviluppato	Non sviluppato
Livello di formazione					
Sono presenti spazi di formazione specifici per il personale sanitario per aiutarlo a comprendere i protocolli.					
I materiali audiovisivi o scritti che esistono per spiegare i protocolli al personale sanitario hanno una qualità didattica adeguata (sono chiari, di facile lettura e comprensione)					
I corsi di formazione offerti agli operatori sanitari aiutano le persone a rivedere i propri pensieri, identificare e gestire i propri pregiudizi nei confronti delle persone transgender.					
I corsi di formazione offerti agli operatori sanitari li aiutano a rivedere i propri pensieri, identificare e gestire i propri pregiudizi nei confronti delle persone transgender.					
I corsi di formazione offerti al personale sanitario lo aiutano ad accrescere le proprie conoscenze specialistiche e ad acquisire consapevolezza sull'argomento.					
I corsi di formazione offerti al personale sanitario lo aiutano ad accrescere e allenare le proprie capacità di comunicazione empatica con le persone trans.					
I corsi di formazione per il personale sanitario ampliano il repertorio di vocaboli non binari e sono un metodo efficace per allenare le proprie capacità di comunicazione inclusiva con le persone trans.					
Gli spazi di formazione addestrano il personale sanitario a trattare le persone trans con rispetto, rispettando la loro autonomia, decisione e percezione della realtà.					
Gli spazi di formazione aiutano il personale sanitario a passare attraverso un processo metacognitivo (pensa a quello che pensa) per accettare le persone transgender per quello che sono.					
La formazione del professionista sanitario consente loro di interagire con persone transgender senza voler influenzare la persona a cambiare la propria identità.					
La formazione del professionista sanitario consente loro di interagire con le persone transgender senza costringerle ad allinearsi a ruoli di genere ristretti.					
Il personale coinvolto riceve una formazione adeguata utilizzando il nome corretto degli intervistati e il pronome appropriato in riferimento ad essi					



	Altamente sviluppato	Sviluppato	In via di sviluppo	Poco sviluppato	Non sviluppato
Livello pratico					
Esistono materiali di supporto grafico di qualità e accessibili che forniscono strumenti concreti al personale sanitario per utilizzare un linguaggio inclusivo e garantire un'assistenza equa alle persone trans.					
C'è materiale didattico facilmente accessibile (guide specifiche, materiali adattati, microcapsule, video, audiolibri, brevi video di giochi di ruolo, vocabolario specializzato) in modo che il personale sanitario possa scoprire quando ne ha bisogno.					
È disponibile un'APP o un database online per rispondere alle domande più frequenti del personale sanitario sull'argomento					
Sono disponibili esperti locali per rispondere a domande e consigliare il personale sanitario in caso di assistenza a pazienti transgender					
Il protocollo di cura a livello di relazione interpersonale garantisce l'uso di una terminologia neutra rispetto al genere					
Sono garantiti spazi di dialogo, in cui le persone transgender possono esprimere il proprio punto di vista per aiutare il personale sanitario a comprendere, empatizzare e allinearsi cognitivamente con le persone transgender.					
Il personale sanitario e il personale a tutti i livelli (amministrazione, pulizia, assistenza sanitaria) sono formati per gestire i propri pregiudizi e non guardano le persone transgender con disgusto.					
Il personale sanitario e il personale a tutti i livelli (amministrazione, pulizia, assistenza sanitaria) sono formati per gestire i propri pregiudizi e far sentire le persone transgender meno degne.					
Il personale sanitario e il personale a tutti i livelli (amministrazione, pulizia, assistenza sanitaria) sono formati per prendere sul serio le persone transgender.					
Il personale sanitario e il personale a tutti i livelli (amministrazione, pulizia, assistenza sanitaria) sono formati per gestire i propri pregiudizi per non rendere il loro genere un problema.					



	Altamente sviluppato	Sviluppato	In via di sviluppo	Poco sviluppato	Non sviluppato
(...) Livello pratico					
Il personale sanitario e il personale a tutti i livelli (amministrazione, pulizia, assistenza sanitaria) fanno del loro meglio per comprendere le esigenze delle persone transgender					
Il personale sanitario e il personale a tutti i livelli (amministrazione, pulizia, assistenza sanitaria) sono formati per garantire una comunicazione efficiente ed empatica con le persone transgender.					
Il personale sanitario e il personale a tutti i livelli (amministrazione, pulizia, assistenza sanitaria) si rendono conto della vulnerabilità transgender					
I professionisti dei servizi sanitari per le persone transgender sono consapevoli della rete di enti di pari e di attivisti trans che possono dare il loro supporto nella vita quotidiana e fungere da referenti					
I professionisti trattano tutte le persone con la stessa dignità umana, rispettando il diritto all'autodeterminazione delle persone trans in termini di identità indipendentemente dalle circostanze, soprattutto nelle persone con diversità mentale, disabilità legale e patologie psichiatriche.					



Bibliografia

Carlström, R., Ek, S., & Gabrielsson, S. (2020). 'Treat me with respect': transgender persons' experiences of encounters with healthcare staff. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*.

Chapman, R., Zappia, T., & Shields, L. (2012). An essay about health professionals' attitudes to lesbian, gay, bisexual and transgender parents seeking healthcare for their children. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 26(2), 333-339.

Comune di Reggio Emilia (2019). *Protocollo operativo del Tavolo interistituzionale per il contrasto all'omotransnegatività e per l'inclusione delle persone LGBT*. Reggio Emilia: Comune di Reggio Emilia.

Comune di Reggio Emilia (2017). *Protocollo d'intesa sui principi del Tavolo interistituzionale per il contrasto all'omotransnegatività e per l'inclusione delle persone LGBT*. Reggio Emilia: Comune di Reggio Emilia.

Escotorin, P. (Ed) (2020) *Conectar con Mirada Prosocial. Herramientas personales y profesionales para el personal que atiende a mujeres sobrevivientes de violencia machista*. Almería: Círculo Rojo.

Escotorin & Roche (2011) *Cómo y por qué prosocializar la atención sanitaria*. Fundación Universitaria Martí L Humà: La Garriga.

Escotorin, G. Pilar (2013). *Consulta sobre comunicación prosocial con profesionales socio-sanitarios del ámbito gerontológico*. Tesis Doctoral, no publicada. Programa de Doctorado Psicología de la Comunicación: interacción social y desarrollo humano. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.

Graglia M. (2019). *Le differenze di sesso, genere e orientamento. Buone prassi per l'inclusione*, Carocci, Roma.

Jenner, C. O. (2010). Transsexual primary care. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 22(8), 403-408.

Sedlak, C. A., Veney, A. J., & Doheny, M. O. B. (2016). Caring for the transgender individual. *Orthopaedic Nursing*, 35(5), 301-306.