



## Mediazione linguistico-culturale: servizio telefonico per le unità operative del Maggiore

*Il servizio di traduzione simultanea in funzione dal 16 dicembre 2011 permette a cittadini stranieri e personale sanitario di comunicare nella lingua di origine*

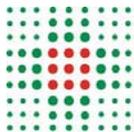
Dal cinese all'arabo, dall'albanese al moldavo: sono 90 le lingue disponibili dal servizio di mediazione linguistica telefonica, attivo da 7 mesi all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma; dalle più comuni come inglese francese o spagnolo a quelle meno conosciute, ma parlate dalle diverse comunità straniere del nostro territorio.

Dal 16 dicembre all'ospedale Maggiore di Parma è infatti attivo un servizio funzionante 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, facilmente attivabile da tutti i telefoni aziendali mediante un numero verde, che permette a pazienti e personale sanitario di comunicare tramite un servizio di mediazione simultanea con tanto di mediatore linguistico-culturale. La finalità è quella di assicurare l'immediata informazione nella lingua d'origine, favorendo lo scambio comunicativo anche in condizioni di emergenza-urgenza allo scopo di ottenere la comprensione da parte del paziente straniero sugli interventi terapeutici da attuare e migliorare il rapporto di fiducia tra sanitario e paziente.

Il progetto è stato curato, in stretta collaborazione, dalla Direzione del Servizio Assistenziale, dalla Direzione Medica di Presidio e dallo Sviluppo Organizzativo.

Dal momento della sua attivazione le telefonate sono state un centinaio e 26 le diverse lingue richieste, la più consultata è stata il polacco ben 17 volte seguono l'indiano e l'inglese richieste 9 volte, il cinese 8, arabo e urdu 6 volte, il tedesco con 5 e il ghanese con 4 richieste.

"L'impiego della mediazione culturale all'interno di una struttura ospedaliera - spiegano dall'Azienda - porta ad agevolare la pratica clinica e, di conseguenza, il lavoro e la sua organizzazione, permette di aiutare ammalati e familiari e operatori sanitari e contribuisce all'avvicinamento e alla comprensione di culture diverse"



Il progetto, quindi, risponde in modo concreto all'aumento dei ricoveri e degli accessi da parte della popolazione straniera e mira a sostenere i professionisti nella necessità di comunicare in modo corretto e comprensibile e capire adeguatamente le problematiche presentate dai pazienti. Il servizio rientra nell'ambito delle iniziative messe in atto per favorire l'equità di accesso a tutti gli utenti dell'ospedale. A fine 2011 l'Azienda ha approvato il Piano dell'equità, che ha delineato la strategia aziendale su equità e diversità caratterizzata da impegno, consultazione e partecipazione. Inoltre, all'interno del piano viene definito il modello di governance dell'equità e vengono esplicitate le modalità organizzative per il coordinamento delle iniziative e delle azioni per l'equità.