

L'ospedale di Gallarate "parla" in venti lingue

Pubblicato: Venerdì 22 Ottobre 2010



Da questa settimana all'ospedale di Gallarate si parlano venti lingue. È iniziato un progetto sperimentale per facilitare la comunicazione tra pazienti e famigliari stranieri e operatori sanitari. Si tratta di un centralino multilingue attivo 24 ore su 24 offerto in via sperimentale dall'[Associazione Vamio](#).

Un servizio per migliorare la qualità delle relazioni e della comprensione in un contesto sempre più complesso e segmentato per la presenza in ospedale di una utenza proveniente da paesi extra comunitari. A beneficiarne in prima battuta i reparti di Pediatria, Pronto soccorso e Ostetricia-Ginecologia. Il servizio è disponibile anche per le altre unità operative.

Semplice l'utilizzo. Tutto si svolge tramite due cordless, uno per il paziente e l'altro per l'operatore, collegati al traduttore simultaneo. Dall'altro lato della rete una azienda editoriale multimediale che utilizza moderne tecnologie per ridistribuire informazioni attraverso interfacce.

Laura Mazzetti, presidente dell'Associazione Vamio, associazione impegnata nel reparto pediatrico gallaratese dal 1985, ripercorre le tappe che hanno portato alla realizzazione del progetto: "Durante le lezioni del corso realizzato in collaborazione Vamio e Azienda ospedaliera di Gallarate, a cui hanno partecipato volontari e personale dipendente ospedaliero, sono emerse delle criticità legate alle difficoltà linguistiche che nel quotidiano si generano tra personale e pazienti ricoverati e che rischiano di ricadere sull'intera attività di reparto. È nata così l'idea di farci promotori di un servizio che fosse di supporto a tutti i soggetti coinvolti per migliorare la relazione."

La Vamio si fa carico delle spese del servizio per i prossimi tre mesi. Tempo necessario per monitorare le chiamate, valutare l'offerta e pianificare l'implementazione dell'attività.

Dichiarazione del direttore generale, Armando Gozzini, dell'Azienda ospedaliera: «Un valore aggiunto per l'Azienda ospedaliera. Le richieste di soccorso degli utenti stranieri che giungono nella maggior parte dei casi in situazioni di urgenza ed emergenza mettono a volte in difficoltà per l'impossibilità di capire ciò che l'ammalato ha necessità di comunicare così come per l'operatore.

Potere contare tempestivamente su mediatori madre lingua ci permette di fornire un supporto informativo a tutto vantaggio dell'assistenza in termini di qualità della prestazione, non solo per i pazienti stranieri ma anche per il miglioramento del servizio generale rivolto a tutti gli ammalati. Valuteremo con grande attenzione l'iniziativa intrapresa per renderla fruibile da tutte le unità operative dell'ospedale. Ringrazio Vamio e i tanti volontari delle altre Associazioni presenti quotidianamente nei nostri tre Ospedali. Una presenza fondamentale che testimonia una grande sensibilità della comunità gallaratese, un patrimonio di inestimabile valore».

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it

