

## Sanità senza barriere linguistiche... Ecco gli interpreti all'ulss 21

**27/02/2009 11:07** [Contro le barriere culturali. Ed anche contro quelle linguistiche. L'ulss 21 ha attivato un nuovo servizio di interpretariato per agevolare l'utilizzo delle strutture sanitarie anche agli immigrati che non parlano l'italiano](#)

L'Ulss 21 abbatte le barriere linguistiche e culturali nell'accesso alle prestazioni e alle informazioni grazie al servizio di interpretariato telefonico, dedicato espressamente ai propri utenti stranieri residenti nel territorio. La nuova iniziativa, partita in questi giorni in fase sperimentale all'ospedale legnaghese viene incontro alle esigenze del personale sanitario che, sempre più spesso, si trova a dover gestire numerose richieste da parte di utenti stranieri, dalle quali possono risultare incomprensioni, malintesi e problemi di comunicazione.

**COMUNICAZIONE IN LINGUE DIVERSE.** L'impianto, composto da due telefoni cordless, consente una comunicazione perfetta tra personale e utenti stranieri: basta selezionare una lingua tra quelle presenti nel display perché venga attivata la traduzione simultanea, grazie alla presenza di un traduttore che risponde dall'altro capo del filo. L'utente straniero, usando uno dei due apparecchi, illustra nella sua lingua al traduttore il proprio problema; il traduttore, poi, spiega in italiano all'operatore sanitario, che tiene il l'altro telefono, la richiesta dell'utente. L'uso del cordless consente la prosecuzione di questa "comunicazione a tre" anche in movimento, nel caso l'utente dovesse spostarsi tra i reparti o all'interno della struttura ospedaliera.

**SERVIZIO 24 ORE SU 24.** La Società Colloquia Multimedia S.p.a. di Milano che fornisce il servizio di interpretariato telefonico ha già installato l'impianto in altre grandi strutture ospedaliere nazionali, tra le quali il "Niguarda Cà Granda" e il "San Paolo" di Milano, il Policlinico "Umberto I" di Roma, il Policlinico "S. Orsola - Malpighi" di Bologna, nella ASL di Mantova e negli Ospedali Riuniti di Bergamo. L'Azienda Ulss 21 è la prima nel Veneto ad averlo attivato. "Le lingue disponibili per questo servizio, che è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, sono per ora dieci: arabo, cinese, francese, rumeno, spagnolo, inglese, tedesco, srilankese, russo e albanese - spiega Daniela Carraro, direttore generale dell'Azienda Ulss 21 - e siamo sicuri che questo nuovo servizio si rivelerà di grande utilità. Il nostro intento è infatti quello di semplificare notevolmente il rapporto con i pazienti stranieri e favorire una comunicazione corretta, efficace e veloce soprattutto in quelle situazioni in cui incomprensioni linguistiche potrebbero creare dei danni per la salute dei nostri utenti stranieri".

Durante la fase sperimentale il servizio di interpretariato telefonico è attivato in Pronto Soccorso, nell'Unità Operativa Complessa di Pediatria e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.