PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 9 - numero 1746 di mercoledì 04 luglio 2007

Comunicazione multilingue al pronto soccorso

In Toscana a disposizione degli operatori sanitari un questionario in 30 lingue per comunicare con i pazienti stranieri.

Pubblicità

Non parlare la stessa lingua costituisce un grave ostacolo nel rapporto tra un paziente e gli operatori sanitari, in particolare nei casi di emergenza, quando è necessario intervenire al più presto.

In Toscana, per aiutare il personale medico ed infermieristico a comunicare con le persone straniere che si rivolgono a un ambulatorio o a un pronto soccorso, al fine di individuare la patologia e di ottenere dai pazienti una collaborazione concreta e un comportamento adeguato, è stato realizzato un "Questionario anamnestico multilinguistico di emergenza".

A dispetto del titolo, si tratta di uno strumento semplice contenente 43 tra domande e frasi di vario tipo tradotte in trenta lingue, dall'albanese al vietnamita.
Il questionario si mostra al paziente, le domande in italiano sono stampate nei risvolti delle copertine e sono messe in corrispondenza con la pagina che contiene il questionario nella lingua che il paziente indica, in modo che i relativi numeri corrispondano. Per la risposta ad alcune domande è possibile anche utilizzare un semplicissimo sussidiario grafico.
Il linguaggio è estremamente semplice e consente sia una chiara descrizione dei sintomi contingenti (dolore, tosse; ad esempio "Dove le fa male?"), sia una prima definizione della storia clinica del paziente (interventi chirurgici effettuati, allergie, patologie ecc; ad esempio "Soffre di diabete?") sia l'informazione su manovre mediche necessarie (iniezioni, assunzione di farmaci, esami diagnostici; ad esempio "Devo farle un prelievo di sangue").

In molti ospedali, consultori, ambulatori del servizio sanitario regionale sono attive esperienze di mediazione culturale, con interpreti specificamente formati che intervengono per tradurre, spiegare, talvolta rassicurare.
Vi sono tuttavia lingue per le quali è difficile ipotizzare di poter disporre di un interprete nei tempi, spesso assai ristretti, richiesti dalla necessità di intervenire in campo medico.
Grazie al Questionario, il medico e l'operatore sanitario, anche in mancanza di un interprete, possono disporre di informazioni basilari utili a completare l'esame clinico.

La pubblicazione è stata realizzata grazie all'iniziativa del Rotary Club Firenze Brunelleschi e Soroptimist Club Firenze Due e al sostegno di alcuni sponsor.

Il Questionario anamnestico pubblicato è già stato utilizzato in altre Province, tra le quali quella di Bergamo che lo ha reso disponibile on line.

Una iniziativa simile a quella attuata in Toscana è stata realizzata negli anni scorsi anche dall'Asl di Forlì con la pubblicazione di un questionario in otto lingue, completo di tavole anatomiche, reso disponibile anche on line.

Pubblicità

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it