

Comunicati stampa

13/05/2008

SOS Infomondo

Triage telefonico multilingue al policlinico S. Orsola-Malpighi di Bologna
Policlinico S. Orsola-Malpighi

TRIAGE TELEFONICO MULTILINGUE

COMUNICATO STAMPA CONGIUNTO

Policlinico S. Orsola-Malpighi – Colloquia-Multimedia SPA

S.O.S. Infomondo

13 Maggio 2008

L'Azienda Ospedaliero Universitaria **Policlinico S. Orsola - Malpighi di Bologna** ha incrementato il Servizio di Mediazione Linguistica e Culturale, diffondendo in altre 10 postazioni, scelte tra quelle con maggiore affluenza di cittadini di altre lingue e culture, l'esperienza pilota condotta nel 2007 sulle unità operative di pronto soccorso del Policlinico. L'iniziativa volta a favorire la comunicazione tra il personale medico ed infermieristico del Policlinico ed i cittadini di nazionalità, lingua e cultura diverse, si inserisce in progetto complessivo che ha l'obiettivo di promuovere e sviluppare una migliore cultura dell'assistenza e dell'accoglienza. Per la gestione di questa Attività di Interpretariato/Mediazione si utilizza il Sistema

S.O.S INFOMONDO

TRIAGE TELEFONICO MULTILINGUE

Si tratta di un sistema innovativo, certificato UNI EN ISO 9001:2000, che contribuisce a qualificare ed arricchire l'offerta del **Policlinico S. Orsola - Malpighi** di Bologna. Tale servizio, già sperimentato in altri Ospedali e Aziende Sanitarie del territorio nazionale, ha il vantaggio di affiancarsi in **tempo reale** all'attività clinica e diagnostica, migliorando significativamente la relazione con i cittadini stranieri

L'attivazione del servizio prevede la dotazione ed installazione di:

4 Postazioni attive 24H e 7 giorni su 7 presso I PRONTO SOCCORSO:

GENERALE OSTETRICO PEDIATRICO OCULISTICO

10 Postazioni attive in Orario Diurno presso le unità operative di:

**ANESTESIOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGIA PEDIATRICA E DELL'ETA'
EVOLUTIVA CARDIOCHIRURGIA PEDIATRICA E DELL'ETA' EVOLUTIVA EMATOLOGIA MALATTIE I
NFETTIVE MEDICINA D'URGENZA NEUROPSICHIATRIA INFANTILE NEONATOLOGIA PEDIATRI
A**

ed il PERCORSO CARCINOMA AL SENO.

Presso ogni Postazione è prevista l'installazione di doppi cordless che consentono, al Personale Sanitario ed all'Assistito, di colloquiare contemporaneamente con il mediatore linguistico.

L'utilizzo del servizio richiede la semplice selezione della lingua desiderata sulla tastiera dell'apparecchio telefonico.

Dall'analisi del bacino d'utenza è prevista la configurazione in 7 lingue:

ARABO, CINESE, BENGALESE, BOSNIACO, FRANCESE, RUMENO, RUSSO

Con il Sistema **S.O.S. Infomondo**, attraverso l'offerta di Servizi di Mediazione Culturale e Linguistica è possibile **migliorare in modo permanente** la comunicazione e la soddisfazione dell'utenza, **ridurre** i tempi di attesa delle prestazioni erogate ed ottimizzare il rapporto costo/beneficio. E' inoltre, possibile **ricevere supporto** per

l'eliminazione delle barriere linguistiche e culturali e per l'attività di informazione e gestione amministrativa degli assistiti stranieri.

[Dr. Maurizio Capelli](#)

Responsabile Comunicazione,

Informazione, Marketing e Qualità

Azienda Ospedaliero Universitaria

Policlinico S. Orsola – Malpigli

www.med.unibo.it

[Emma Ballo](#)

Responsabile Comunicazione e Relazioni Esterne

Colloquia Multimedia SpA

Gruppo Civitas Idearum

www.colloquia-multimedia.com

info@colloquia-multimedia.com