

[OSPEDALI] A SESTO E AL BASSINI UN SERVIZIO DI TRADUZIONE 24 ORE AL GIORNO

Il pronto soccorso cura in ogni lingua

Pazienti stranieri messi a proprio agio

Servizi a cura di
Jacopo Altobelli

Arrivare in pronto soccorso preoccupati e doloranti, a migliaia di chilometri dal luogo in cui capiscono quello che dici. Succedeva ai migranti italiani, accade a turisti e immigrati nel nostro paese. Ripetere: "Wo tou tong!", senza che la fronte corrugata del medico cambi espressione. Pensare (in cinese): "Come faccio a dirgli che mi fa male la testa?".

Adesso una semplice telefonata può risolvere il problema. Due cordless, uno al medico e uno al paziente. Dall'altra parte del filo un interprete madrelingua che traduce la conversazione rendendo tutto più semplice.

Questo il servizio attivo da qualche mese all'ospedale di Sesto San Giovanni e al Bassini, introdotto dagli Ospedali clinici di Perfezionamento di Milano, che da gennaio gestiscono i due nosocomi del Nordmilano.

In questo modo si permette agli stranieri che non conoscono la lingua italiana di comunicare con il personale sanitario quando si recano al pronto soccorso. Un vantaggio per loro, naturalmente, ma anche per medici e infermieri.

"Quando ci si trova di fronte a un paziente in difficoltà e con il quale non si riesce a parlare, si interpella un mediatore linguistico attraverso un apposito numero telefonico - spiega Valentino Lembo, direttore sanitario dell'ospedale di Sesto - Basta selezionare la lingua desiderata, cui è riservato un tasto apposito: non bisogna neppure fare il numero. A Sesto il contratto prevede cinque lingue: inglese, spagnolo, rumeno, arabo e cinese". Un servizio fondamentale se si pensa a quanto sia

difficile spiegarsi, anche per gli italiani, in momenti drammatici come in caso di incidente o febbre alta. E se a questo si aggiunge una scarsa o nulla padronanza linguistica, il risultato può essere drammatico. "Prima, tutto era lasciato all'improvvisazione, si cercava qualcuno tra i presenti in Pronto Soccorso che parlasse lo stesso idioma del malato. Ora è un servizio vero - sottolinea Lembo - ci si può sempre contare e dà sicurezza sia al personale che al paziente".

"Inoltre - aggiunge l'infermiera Enrica Tellerini - chiamare un connazionale per fare da intermediario non era un gesto delicato, per la privacy e per un fatto culturale: le donne musulmane, per esempio, erano inibite di fronte a un uomo, mentre ora, al telefono, sono molto più tranquille".

Il servizio è usato quattro o cinque volte al giorno e in maggioranza con pazienti cinesi e arabi. E se prima una semplice frase in romeno come "Am ameteli, nu mai pot sa ma tin pe picioare" poteva richiedere parecchio tempo per essere compresa, ora basta una telefonata: "Ho capito, signora, le gira la testa e non si regge in piedi. La visitiamo subito".

LE LINGUE PARLATE	
	INGLESE
	SPAGNOLO
	RUMENO
	ARABO
	CINESE

Servizio attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24

[IL SERVIZIO] Da Reggio Calabria interpreti per tutta Italia

Un numero e due cordless: una Babele in un telefono

InfoMondo lavora con Asl, polizia, amministrazioni pubbliche

Una telefonata che allunga la vita. O almeno la rende molto più facile per chi non sa l'italiano, grazie a un mediatore linguistico madrelingua che si trova a circa mille chilometri di distanza, in un call center di Reggio Calabria, ma disponibile 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno.

Oltre a 34 operatori in Calabria, l'azienda che offre

il servizio, Colloquia Multimedia, ne ha alcuni a Roma e Milano. Il servizio di interpretariato linguistico si chiama Sos

A Bologna è stato richiesto l'idioma hindi

Infomondo ed è pensato per le strutture ospedaliere,



re, l'Asl, la polizia e gli sportelli comunali. Bastano due telefoni fissi o due cordless. Il pacchetto base prevede inglese, francese, arabo, cinese e spagnolo, ma si può arrivare fino a 15 lingue, tra cui il serbo, l'ucraino, il punjabi o l'urdu (lingue del Pakistan) o l'hindi, come richiesto dall'ospedale di Bologna. Per ogni lingua, il costo per l'ente è di soli 100 euro al mese.

Una piccola Babele racchiusa in due cornette telefoniche: una è usata dal personale sanitario, l'altra dal paziente. Dopo aver selezionato sul display la lingua prescelta, in meno di trenta secondi si avvia una telefonata a tre: prima il medico o l'infermiera spiega al mediatore

Traduttori di 'riserva' per evitare attese

te inoltra a un altro centro, cercando un traduttore libero. E se arriva uno straniero che non parla nessuna delle lingue per cui la struttura è attrezzata? Basta chiamare un numero verde e in breve sarà pronto il collegamento con il traduttore richiesto.



[LA STORIA] LA SOCIETA' 'COLLOQUIA MULTIMEDIA' NATA DAL SESTESE GABRIEL TONELLI

L'amico è dentro il telefono

Gli operatori spesso hanno vissuto le stesse difficoltà

Un aiuto per tutta l'Italia nata da un'idea "made in Nordmilano". Tra i fondatori del servizio di traduzione linguistica che aiuta i medici degli ospedali c'è Gabriel Tonelli, 58 anni, nato in Argentina da genitori italiani emigrati, ma residente a Sesto San Giovanni da oltre trent'anni.

Tonelli è, come si suol dire, un immigrato di ritorno, e sa che cosa significa vivere in un Paese straniero. "Sono stato in Germania e a Mosca e ho capito quanto sia frustrante l'esperienza di non riuscire a comunicare - racconta Tonelli - Anche solo chiedere un'aspirina diventa difficilissimo. Oggi le dimensioni del fenomeno migratorio rendono

un servizio di mediazione linguistica ancora più necessario".

Tonelli, che parla perfettamente spagnolo, inglese e italiano, ha saputo unire alle sue radici di emigrato le competenze lavorative nel mondo delle telecomunicazioni. Ne è nata l'azienda Colloquia Multimedia, il cui progetto di punta è il servizio di interpretariato linguistico telefonico.

"Tutto è iniziato a Cinisello Balsamo - racconta il sestese - dove ho seguito un corso per imprenditori organizzato dall'agenzia di sviluppo Milano Metropoli, che ci ha indicato il percorso per realizzare i nostri progetti".

Da allora l'azienda è in continua espansione e vorrebbe estendere il servizio anche alle farmacie; al momento è attivo nei consultori familiari, all'Asl e negli ospedali. Ambiti delicati, in cui spesso si ha a che fare con donne straniere: "Anche per questo - spiega Tonelli - scegliamo soprattutto interpreti donna, laureate in mediazione o con esperienze infermieristiche, ma anche semplicemente madrelingua. La funzione richiesta, infatti, è quella di traduzione, con poche altre competenze". Nell'ufficio milane-

se lavorano, tra gli altri, Sui Lan Hu, 30 anni di cui 20 trascorsi in Italia, mediatrice per il cinese, che spesso si reca di persona in ospedale, e Ghita Tahiri per l'arabo.

Ghita è marocchina, ha 25 anni, è in Italia da 5 e ha una laurea in Lingue e Letterature straniere alla Statale: "Faccio servizio di interprete sia per l'arabo sia per il francese - dice - purtroppo a volte spetta a noi comunicare alle persone e

Ghita ha sempre vissuto a Cusano Milanino, dove abita anche la mamma Fatima che lavora come interprete per Sos Infomondo da casa con un telefono cellulare.



Qui sopra, dall'alto, Sui Lan Hu e Ghita Tahiri. In alto a destra il sestese ideatore del servizio Gabriel Tonelli

COOPERATIVA S. MARTINO

CUSANO MILANINO

Via Isonzo, 7/9

Viale Buffoli, 35

Via Erba, 14

Via Cervino, angolo Via Spluga

Via Adda, 2

Punto Sma
Supermercato

eb edil bra
DITTA EDILE
RISTRUTTURAZIONE
APPARTAMENTI, UFFICI E NEGOZI

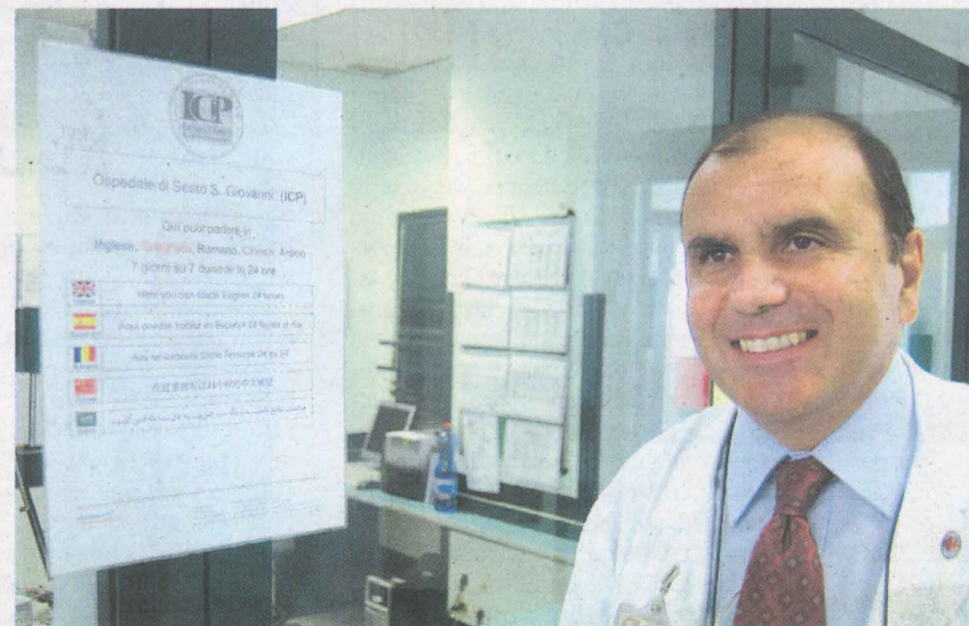


• PREVENTIVO GRATUITO E SENZA IMPEGNO
• STUDIO DI PROGETTAZIONE INTERNO
• PERSONALE AFFIDABILE
• CERTIFICAZIONI

- RIFACIMENTO BAGNI E CUCINE
- PAVIMENTI E RIVESTIMENTI
- IMPIANTI ELETTRICI E IDRAULICI
- ALLARMI E SERRAMENTI
- IMBIANCATURE E VERNICIATURE
- CONTROSOFFITTATURE
- CONDIZIONAMENTO

- PRATICHE COMUNALI E CATASTALI
Bresso - Via Marconi, 56
Tel. 02 66113440 - Fax 02 6428352
www.edil-bra.it

ORARI:
da martedì a venerdì 9,00 - 12,00 / 14,00 - 19,00
Sabato orario continuato



In alto, un'infermiera e una paziente parlano con il traduttore; qui sopra, il direttore sanitario dell'ospedale di Sesto Valentino Lembo di fronte al cartello in pronto soccorso.