

Autori:

Dott.ssa **Margherita Argentiero**. Logopedista – Sant’Angelo Lodigiano Bressanone

Dott. **Giancarlo Armani**. Medico Psicoterapeuta - Perugia

Dott. **Bruno De Paola**. Ortopedico - Ospedale di Bressanone

Dott. **Giacomo Marchetti**. Anestesista - Roma

Titolo: Comunicazione multilingue nell’Ospedale di Bressanone

Abstract: il progetto mira a migliorare e a facilitare la relazione tra utenti della struttura ospedaliera, caratterizzata dalla singolare presenza e di una popolazione già da tempo bilingue italiana e tedesca, e più recentemente dalla presenza di moltissimi gruppi etnico/linguistici diversi, attraverso una comunicazione bilingue nella logistica (italiano e tedesco) e un sistema di immagini e/o video nelle sale di attesa in cui paesaggi o opere d’arte di diverse etnie utilizzino didascalie esplicative in lingue diverse, selezionate tra quelle delle popolazioni maggiormente presenti nell’area.

“Comunicazione multilingue nell’Ospedale di Bressanone”

di Margherita Argentario, Giancarlo Armani, Bruno De Paola, Giacomo Marchetto

Individuazione del progetto

Nella fase di brainstorming abbiamo esaminato le possibilità operative di applicazione delle spinte creative che si sono generate nel gruppo in generale e nel nostro piccolo gruppo in particolare, a seguito degli stimoli che hanno caratterizzato il percorso del master in poetica, anche sulla base delle informazioni specifiche che avevano guardato la realizzazione di progetti.

Abbiamo dapprima identificato una serie di idee in funzione sia delle criticità dei vari ambiti di lavoro, che delle possibilità di nuove realizzazioni sulla base dei bisogni insoddisfatti, ma con il filtro critico della valutazione della probabilità della loro effettiva realizzazione.

Abbiamo scelto infine una linea che potesse portare in un tempo accettabile a risultati misurabili; quindi la scelta si è focalizzata su un progetto di comunicazione multilingua intra ospedaliera nella struttura più organizzata presente nel gruppo, ovvero l'ospedale di Bressanone dove il dottor De Paola è stimato chirurgo ortopedico.

I destinatari

L'utenza dell'ospedale di Bressanone è caratterizzata dalla singolare presenza e di una popolazione già da tempo bilingue italiana e tedesca, e più recentemente dalla presenza di moltissimi gruppi etnico/linguistici diversi che si sono stabiliti in quest’area ad alta vocazione di immigrazione, sia per la frutticoltura che per l'allevamento, ma anche per l'industria del legname oltre che quella più nota del turismo.

L’idea di progetto

L'idea di base del progetto sviluppa due piani contemporanei:

- lo sviluppo di una comunicazione comprensibile per quanto riguarda le indicazioni logistiche all'interno dei vari reparti e delle varie unità operative all'interno dell'ospedale al fine di fornire

indicazioni ai pazienti per raggiungere con la maggior precisione possibile e nel minor tempo possibile l'ambulatorio dove sono attesi secondo la prenotazione Cup;

- sviluppare nelle sale di attesa, un sistema di immagini e/o video che possano catturare l'attenzione dei pazienti in attesa alleviandone il disagio ma con la caratteristica di trovare spiegazioni nelle varie lingue delle etnie mediamente più presenti nel bacino d'utenza.

Come esempio abbiamo pensato ad immagini/video sia di stampo etnico folkloristico sia di stampo artistico paesaggistico che possano essere descritte in modo incrociato nelle varie lingue selezionate (ad esempio un panorama afghano spiegato in tedesco o castello tirolese spiegato in cinese)

L'effetto atteso è non solo quello ormai ampiamente dimostrato degli effetti positivi della bellezza e dell'arte sulla salute o di catturare l'attenzione per diminuire il disagio delle attese, ma contemporaneamente favorire una implicita apertura etnico/culturale attraverso il riconoscimento sia della propria lingua applicata ad un'immagine con origini culturali diverse, che di un'immagine sentita come propria ma descritta in altra lingua.

Si sono esaminate le nazionalità più presenti negli accessi alle prestazioni sanitarie dell'Ospedale di Bressanone e si è scelto un panel di 9 lingue da utilizzare:

- Italiano
- Tedesco
- Inglese
- Albanese
- Arabo
- Cinese (mandarino)
- Rumeno
- Pachistano
- Indiano

I soggetti coinvolti

L'iniziativa è portata avanti fino ad ora in modo volontario dallo stesso Dr. De Paola e dal coordinatore infermieristico del Pronto Soccorso coadiuvato da una collega infermiera.

Lo stato dell'arte

Una parte iniziale ma significativa del progetto è già operativa in quanto sono state posizionate a terra strisce di colori diversi come guida dei pazienti verso le varie destinazioni; per quanto riguarda invece la realizzazione dei cartelloni e dei video si è rimasti in attesa della definizione da parte del nuovo direttivo dei responsabili delle autorizzazioni necessarie.

Sviluppi futuri

Il progetto potrebbe essere sviluppato con il coinvolgimento della Università di Trento - Facoltà di Sociologia per derivarne un modello di sviluppo e ricerca multidisciplinare e trasformare il format in un progetto che potrebbe accedere ai fondi della UE e divenire un modello per altre realtà.