

«Diversità e pari opportunità»

Conferenza stampa del 23 ottobre 2006, Hotel Kreuz, Berna

Cosa ha fatto il «nostro» ospedale finora e quali saranno i prossimi sviluppi?

Per l'Inselspital questo argomento non è nuovo. Il tema della diversità e delle pari opportunità fa parte della nostra quotidianità, sia a livello di rapporto con i dipendenti¹ (l'Inselspital impiega attualmente lavoratori di 78 nazionalità diverse), sia a livello di assistenza ai pazienti. Nel 2005 su 27 036 pazienti, 4 788 erano cittadini immigrati.

Ogni giorno ci adoperiamo per assolvere i nostri compiti in maniera professionale e secondo standard elevati, indipendentemente dalla nazionalità delle persone per cui e con cui lavoriamo. La nostra funzione è quella di assistere chi necessita del nostro aiuto, sia sotto il profilo medico/infermieristico che terapeutico, nei limiti delle nostre possibilità, ossia con le risorse di cui disponiamo. In caso di limiti verbali imposti da una lingua diversa tali da rendere impossibile la comunicazione, facciamo ricorso agli interpreti professionisti dell'agenzia bernese di traduttori interculturali «**comprendi**». L'Inselspital finanzia questa importante attività di interpretariato con un importo annuo medio di circa CHF 300 000.00, non coperti dalle entrate assicurative. Purtroppo queste risorse sono tutt'altro che sufficienti. Le diagnosi mediche, spesso estremamente complesse, richiedono oltre alla competenza specialistica anche una comunicazione più meticolosa che esige tempo, imponendo un ritocco verso l'alto della somma appena menzionata. Tuttavia, se il colloquio tra il personale responsabile e il paziente può avvenire regolarmente in misura adeguata, si avranno riflessi positivi sul processo di guarigione, sulla qualità dei risultati e, in ultima analisi, sulla durata dell'ospedalizzazione. Anche in un'ottica macroeconomica si tratta dunque di un aspetto interessante da non sottovalutare.

Oltre alla possibilità dell'interpretariato, il personale e i nostri pazienti hanno a disposizione un dizionario in 12 lingue diverse con la terminologia necessaria più frequentemente. Inoltre sono disponibili vari opuscoli in diverse lingue e pittogrammi, soprattutto anche per i bambini.

Un potenziale importante nell'assistenza ai pazienti è rappresentato dai nostri collaboratori. I primi passi verso l'integrazione ottimale del nostro personale proveniente da altri paesi cominciano già dal training introduttivo. Nella loro quarta giornata introduttiva all'Inselspital, i nuovi collaboratori non autoctoni

¹ La forma maschile qui adottata è da considerarsi sempre estesa a entrambi i sessi.

vengono istruiti specificamente sulle diverse prassi, gli standard, ecc. in uso soprattutto dal punto di vista infermieristico.

Offriamo inoltre corsi di lingua e di aggiornamento sul tema dell'*Infermieristica transculturale*, mentre le pari opportunità, a livello di modelli di orario lavorativo, contributi sociali, ecc., sono un fatto assolutamente scontato. Per i suoi particolari meriti in favore dell'integrazione della popolazione immigrata della città di Berna, il reparto dell'economia domestica è stato insignito del Premio Città di Berna per l'integrazione 2005.

Ma torniamo al nostro gruppo umano più importante dell'ospedale: i nostri pazienti. L'attuale filmato sul tema «**Quando capire può guarire**» ci ha riportato certamente su questa tematica, mostrandoci che soprattutto anche in futuro dobbiamo compiere ulteriori progressi in tale ambito. Parliamo qui del colloquio, spesso con il tramite di un terzo, ma non dobbiamo dimenticare l'altra parte non verbale della comunicazione. Essa può influenzare notevolmente per es. anche la comprensione reciproca.

È importante avere sempre presente quello che è il nostro compito, ossia trattare TUTTE le persone allo stesso modo, siano esse cittadini immigrati o cittadini autoctoni, cercando di tener conto delle esigenze individuali.

Come già accennato, il tema del progetto promosso dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) ci ha sensibilizzato sul fatto che gli sforzi già in corso riguardo ai nostri immigrati vanno sicuramente mantenuti e che anzi devono in un certo senso essere perfezionati. Ci poniamo per es. le domande seguenti:

- i numerosi opuscoli sono a disposizione nelle lingue giuste?
- i cartelli negli spazi esterni ed interni del complesso sono chiari e comprensibili?
- le offerte formative attualmente disponibili per il personale sono adeguate?

La tappa successiva consisterà nel presentare il filmato al personale dell'Inselspital e nel confrontarci anche in futuro con impegno con i nostri pazienti provenienti da altri paesi e culture.

Ringraziamo i responsabili dell'UFSP e H+ Gli Ospedali Svizzeri per la possibilità e il sostegno finanziario che nell'ambito del progetto hanno consentito di affrontare in maniera più approfondita la tematica dell'immigrazione sul piano del sistema sanitario. Il nostro ringraziamento va però, non da ultimo, anche ai nostri collaboratori che con grande dedizione si sono impegnati in favore del progetto, affrontando ogni giorno con competenza le più svariate situazioni interculturali.

La direzione dell'ospedale, Inselspital Berna, ottobre 2006

Barriere linguistiche