

# Comunicazione con utenti stranieri nel Dipartimento Chirurgico 2°

A cura di:

Capo Sala Speranza Pisuttu Referente Dipartimentale Accreditamento

Capo Sala Claudia Cagossi Referente Dipartimentale Rete Intranet

*Il territorio Reggiano si caratterizza per l'elevato numero di cittadini di diversa nazionalità e cultura. Anche in ambito sanitario si è verificato un incremento del numero di persone con svariate caratteristiche socio/culturali e linguistiche che afferiscono ai Dipartimenti/Servizi del nostro ospedale. Nel Dipartimento Chirurgico 2° si verificavano frequentemente problematiche relative alla comunicazione fra operatori e persone di lingua straniera che a diverso titolo si presentavano in Azienda.*

Pertanto da un primo momento dove si percepivano sensazioni di disagio si è ritenuto opportuno effettuare una raccolta dati che quantificasse il reale peso operativo di tale disagio.

## DATI

La raccolta dati ha interessato tutte le Unità Operative del Dipartimento e i Poliambulatori Divisionali per il primo semestre anno 2001.

Attività ambulatoriale	N. casi	Valore in %
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	453	14,04
OCULISTICA	1474	45,70
CENTRO ORTOTTICO	99	3,06
OTORINOLARINGOIATRIA	531	16,46
CENTRO AUDIOMETRICO	668	20,71
	<b>3.225</b>	

Attività di degenza ordinaria e day hospital	N. casi	Valore in %
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	36	48,64
OCULISTICA	16	21,62
OTORINOLARINGOIATRIA	22	29,72
	<b>74</b>	

L'analisi dei dati ha confermato le prime sensazioni percepite e ha motivato lo sviluppo del progetto "Comunicazione con utenti stranieri" il cui obiettivo è: migliorare la comunicazione con l'utente straniero al fine di garantire una presa in carico più appropriata ai suoi bisogni di salute.

## SOGGETTI COINVOLTI

Operatori infermieristici del dipartimento (ORL, Oculistica, Ortopedia) e dei poliambulatori già referenti nel programma di accreditamento aziendale; mediatori culturali; operatori dell'ufficio sviluppo organizzativo.

## DESCRIZIONE

Utilizzo del manuale multi lingue (arabo, cinese, inglese, francese) co-

me strumento di lavoro degli operatori affinché possano individuare i bisogni assistenziali dei cittadini stranieri superando gli ostacoli linguistici.

## DESTINATARI

Operatori sanitari e cittadini stranieri con difficoltà di comprensione linguistica.

## OBIETTIVO SPECIFICO

Riduzione delle criticità legate alla comunicazione fra operatori cittadini in relazione a procedure di ricovero, controlli successivi al ricovero e indicazioni terapeutiche.

## FASI DEL PROGETTO

- Raccolta dati relativa al numero dei cittadini stranieri afferenti al dipartimento chirurgico 2° nel primo semestre 2001.
- Elaborazione dei testi da inserire nel manuale mediante gruppo di lavoro composto da operatori rappresentanti la unità operative del dipartimento.
- Scelta della presentazione grafica.
- Realizzazione del manuale.
- Socializzazione e divulgazione dello strumento all'interno del dipartimento e poliambulatori divisionali.
- Valutazione dello strumento tramite somministrazione di scheda per raccolta dati inerente l'utilizzo ed efficacia del manuale (rilevazione trimestrale).

