

Trento, 10 settembre 2015

## **INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA N. 2033**

*(art. 155 del Regolamento interno del Consiglio)*

### **ACCOGLIENZA IN LINGUA INGLESE/TEDESCA DEI TURISTI STRANIERI NELLA SANITA' TRENTINA**

Il Trentino, zona a forte vocazione turistica, ha un numero rilevante di ospiti che vengono soccorsi oppure ricorrono ai PS e alle strutture ospedaliere durante la permanenza sul territorio.

Tali ospiti quasi sempre non conoscono la lingua italiana e dunque la comunicazione tra il medico/infermiere/operatore sanitario e il paziente deve tenersi esclusivamente in lingua inglese e/o tedesca.

Considerando anche l'importanza di una corretta ed efficace trasmissione di informazioni al fine di garantire un adeguato e qualificato intervento nelle varie fasi dell'assistenza, pur consapevoli del fatto che il sistema sanitario trentino si è in parte già attrezzato in questa direzione, si interroga l'Assessore competente per conoscere come le strutture del sistema sanitario trentino siano organizzate per garantire, su tutti i vari livelli, personale con adeguata conoscenza della lingua inglese e/o tedesca.

Si chiede inoltre di effettuare una ricognizione puntuale in tal senso al fine di migliorare ulteriormente la qualità ricettiva nei confronti dei turisti stranieri nelle strutture sanitarie della Provincia Autonoma di Trento, prevedendo anche eventuali corsi formativi gratuiti per tutto il personale sanitario nell'ambito del più generale piano Trentino Trilingue.

*Cons.re Lorenzo Baratter*

## **RISPOSTA**

### **Interrogazione a risposta immediata n. 2033**

La mediazione culturale in un contesto di libera circolazione delle persone (e di forte flusso migratorio) riveste un carattere di particolare importanza per garantire piena uguaglianza di diritti e doveri di queste persone rispetto ai cittadini italiani. Non si tratta, quindi, di tradurre semplicemente una lingua, ma la mediazione diventa strumento di comunicazione, è un modo per informare, facilitare l'accesso ai servizi, rimuovere ostacoli nell'uso di questi servizi, per rassicurare, accogliere, rendere efficaci e mirate le risposte. E' cioè un modo di prendersi cura dell'altro.

Il sistema sanitario provinciale ha attivato, a supporto dell'attività degli operatori dell'Apss, un servizio di mediazione culturale e interpretariato linguistico telefonico che, dal 2015 e per tutte le strutture dell'area materno infantile, salute mentale, malattie infettive e pronto soccorso, prevede la presenza fisica del mediatore linguistico culturale. Le lingue disponibili sono: albanese, arabo, cinese, francese, indiano,

inglese, tedesco, macedone, pakistano, portoghese, rumeno, russo, serbo, spagnolo, ucraino, urdu, polacco, slovacco, ceco.

Per tutte le strutture è inoltre possibile l'interpretariato telefonico "Help voice" (90 lingue circa) e la presenza del mediatore culturale di persona se ritenuto necessario dagli operatori in relazione al caso.

La richiesta dell'intervento di mediazione/traduzione linguistica è effettuata, tramite supporto informatico o telefonico, direttamente dagli operatori Apss alla ditta che gestisce il servizio.

L'Assessore alla Salute e Politiche Sociali

- avv. Luca Zeni -